

CERTIFICADO DE TRADUÇÃO

No dia vinte e sete de maio de dois mil e vinte e um, no meu escritório sito na Rua Doutor Francisco Portal e Silva, n.º 46, freguesia de Cesar, concelho de Oliveira de Azeméis, perante mim, Carlos Bastos, Advogado, portador da cédula profissional 5429P, compareceu Ana Marisa Ramos Albergaria, solteira, natural de S. Pedro de Castelões, Vale de Cambra, residente na Rua Frei Caetano Brandão, n.º 287, 3º Dt.º 3720-265 Oliveira de Azeméis, titular do Cartão de Cidadão n.º 12090954 5 ZX0, válido até 03-08-2021, emitido pela República Portuguesa, o que verifiquei e restituí, que me apresentou a presente *Tradução em língua portuguesa*, que vai em anexo e é composta por 635 (seiscentas e trinta e cinco) páginas por mim numeradas e rubricadas, escritas em folhas frente e verso, do documento escrito em língua espanhola, afirmando a mesma, sob compromisso de honra, que o texto foi fielmente traduzido e está conforme o original.===

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

REGISTADO A: 2021-05-27 18:30 COM O Nº: 5429P/1992

Poderá consultar este registo em <http://oa.pt/atos> usando o código 36512653-495804

A TRADUTORA:



O ADVOGADO:



CARLOS BASTOS

ADVOGADO

Rua Dr. Francisco Portal e Silva, n.º 46

3700-638 Cesar

C. P. 5429 P

Tel/Fax. 256851167 * Telem. 919002130



ORDEM DOS ADVOGADOS

REGISTO ONLINE DOS ACTOS DOS ADVOGADOS

Artigo 38.º do Decreto-Lei n.º 76-A/2006, de 29-03

Portaria n.º657-B/2006, de 29-06

Dr.(a) Carlos Bastos

CÉDULA PROFISSIONAL: 5429P

IDENTIFICAÇÃO DA NATUREZA E ESPÉCIE DO ACTO

Certificação de traduções de documentos

IDENTIFICAÇÃO DOS INTERESSADOS

Ana Maria Ramos Albergaria

Cartão de Cidadão n.º 12090954

EXECUTADO A: 2021-05-27 18:29

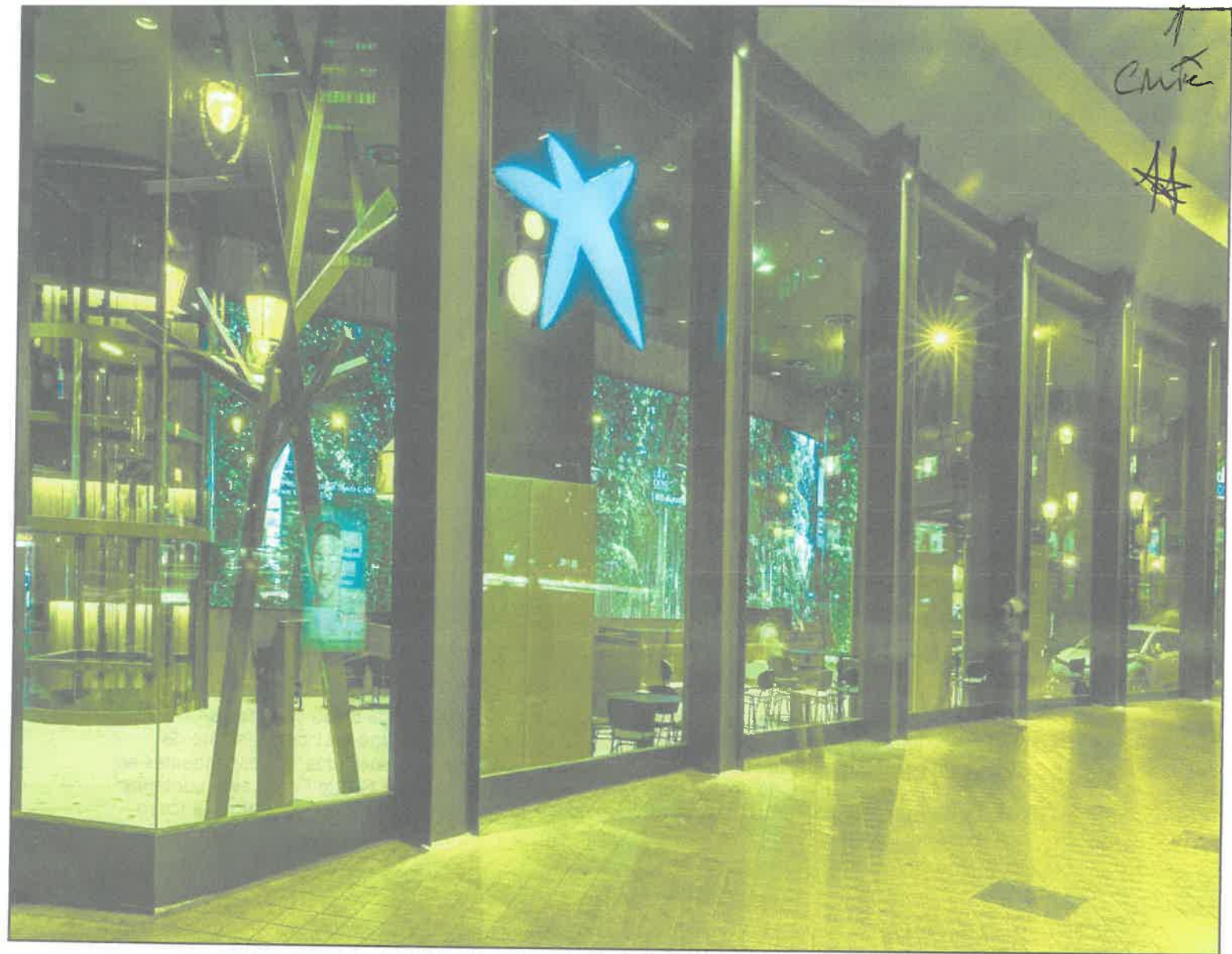
REGISTADO A: 2021-05-27 18:30

COM O Nº: 5429P/1992

Poderá consultar este registo em <http://oa.pt/atos>
usando o código 36512653-495804

REGISTO ONLINE DOS ACTOS DOS ADVOGADOS

CARLOS E
Advoc.
Rua Dr. Francisco A.
3708-631
C. P. 5
Telf/Fax. 256851167



Contas anuais do Grupo CaixaBank

2019

STOS.
R. da S.ª, n.º 46
Esar
P
elm. 919002130

Contas anuais consolidadas e Relatório de Gestão consolidado que o Conselho de Administração, na sessão de 20 de fevereiro de 2020, compromete-se a submeter à Assembleia Geral de Acionistas.





2
cm
A

Relatório de auditoria sobre as contas anuais consolidadas, emitido por um auditor independente

Aos acionistas do CaixaBank, S.A.:

Relatório sobre as contas anuais consolidadas

Opinião

Auditámos as contas anuais consolidadas do CaixaBank, S.A. (a empresa adquirente) e as suas subsidiárias (o Grupo), que compreendem o balanço de 31 de dezembro de 2019, a conta de lucros e perdas, o estado das receitas e despesas reconhecidas, o estado total das alterações do património líquido, o estado dos fluxos de caixa e o relatório, todos eles consolidados, correspondentes ao exercício findo nessa data.

Na nossa opinião, as contas anuais consolidadas anexas expressam, em todos os aspetos relevantes, uma imagem fiel da situação patrimonial e financeira do Grupo a 31 de dezembro de 2019, bem como dos seus resultados e fluxos de caixa, todos eles consolidados, correspondentes ao exercício findo nessa data, de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro, adotadas pela União Europeia (IFRS-EU), e demais disposições do quadro regulamentar do relato financeiro aplicáveis em Espanha.

Base da opinião

Realizamos a nossa auditoria de acordo com a normativa reguladora da atividade de auditoria de contas em vigor em Espanha. As nossas responsabilidades, de acordo com essas normas, são descritas mais adiante na secção Responsabilidades do auditor em relação com a auditoria das contas anuais consolidadas do nosso relatório.

Somos independentes em relação ao Grupo de acordo com os requisitos éticos, incluindo os da independência, que se aplicam à nossa auditoria das contas anuais consolidadas em Espanha, conforme exigido pelos regulamentos que regem a atividade de auditoria de contas. Neste sentido, não prestamos outros serviços que não os de auditoria de contas nem houve situações ou circunstâncias que, de acordo com o disposto no regulamento regulamentar referido, tenham afetado a necessária independência de modo que tenha sido comprometido.

Consideramos que a prova em auditoria obtida fornece uma base suficiente e apropriada para a nossa opinião.

Questões-chave da auditoria

As questões-chave da auditoria são aquelas questões que, segundo a nossa avaliação profissional, foram as mais significativas na nossa auditoria das contas anuais consolidadas do período atual. Estas questões foram tratadas no contexto da nossa auditoria das contas anuais consolidadas como um todo e na formação da nossa opinião sobre estas, e não expressamos uma opinião separada sobre essas questões.

PricewaterhouseCooper Auditores, S.L.P^a de la Alameda, 35 Bis, 46023 Valencia, España
Tel.: +34 963 036 900 / +34 902 021 111, Fax: + 34 963 036 901, www.pwc.es

1

Questões-chave da auditoria

Como estas foram tratadas na auditoria

Imparidade devido ao risco de crédito e de ativos imobiliários procedentes de adjudicações

A determinação da imparidade devido ao risco de crédito e de ativos imobiliários procedentes de adjudicações é uma das estimativas mais significativas e complexas na elaboração das contas anuais anexas consolidadas. Esta determinação envolve um processo que envolve avaliações e estimativas, além de um processamento massivo de dados, e é efetuada em função das diferentes tipologias destes ativos e, por isso, tem sido uma questão relevante na nossa auditoria.

A avaliação da imparidade do risco de crédito assenta quer em estimativas individualizadas, quer em estimativas coletivas de coberturas e, neste caso, através da utilização de diferentes modelos internos do Grupo em função das diferentes carteiras, ou segmentos de risco de crédito.

Os modelos de avaliação utilizados supõem uma componente elevada de avaliação e estimativa para a determinação das perdas esperadas por imparidade do risco de crédito, considerando aspetos como:

- A classificação das diferentes carteiras de crédito de acordo com o risco e tipologia do ativo.
- A identificação e classificação por fases («staging») dos ativos em imparidade ou ativos com um aumento significativo do risco.
- A utilização de hipóteses com efeito significativo sobre as reservas para risco de crédito constituídas, tais como cenários macroeconómicos e a sua probabilidade de ocorrência, expectativa de vida da operação e existência de pré-pagamentos, entre outras.

O nosso trabalho incluiu a participação de especialistas internos em modelos de risco de crédito e de avaliação de ativos imobiliários provenientes de adjudicações e centrou-se na análise, avaliação e verificação do controlo interno, bem como na realização de testes detalhados sobre a estimativa de imparidade.

Em relação ao sistema de controlo interno, entre outros, realizamos os seguintes procedimentos:

- Verificação da adequação das diferentes políticas e procedimentos de trabalho, bem como dos modelos internos aprovados, aos requisitos regulamentares aplicáveis e ao modelo de governação do Grupo.
- Revisão da avaliação periódica de riscos e alertas de acompanhamento efetuada pela Administração do Grupo, bem como o desempenho efetivo do processo de revisão periódica dos arquivos credenciados para o acompanhamento da sua classificação e, quando aplicável, registo de imparidade.
- Revisão do processo de acompanhamento e atualização das avaliações que suportam o valor das garantias imobiliárias associadas às operações de crédito e ativos imobiliários realizadas por diferentes empresas e agências de avaliação.

Questões-chave da auditoria

Modo como estas foram tratadas na auditoria

- A construção dos parâmetros para os referidos modelos, como a probabilidade de imparidade e a perda por imparidade.
- O valor de realização das garantias associadas às operações de crédito concedidas a partir da informação e/ou valor de avaliação prestado por diferentes empresas avaliadoras. Em alguns casos, quando os ativos são de baixa exposição e risco, são utilizadas metodologias estatísticas para atualizar as avaliações.

A estimativa da imparidade de ativos imobiliários com origem na atividade de crédito e que, através do pagamento, compra ou atribuição judicial são atribuídas ao Grupo, é também efetuada com base em modelos internos que avaliam o montante recuperável destes tipos de ativos, estimando o seu justo valor ajustado pelo seu custo de venda, considerando um desconto face ao valor de referência com base na experiência histórica do Grupo na alienação de bens com características semelhantes, e seguindo os mesmos critérios que os utilizados para as garantias imobiliárias associadas a operações de crédito.

Periodicamente, a Administração do Grupo efetua recalibrações dos seus modelos internos, tanto para risco de crédito como para ativos imobiliários, com a finalidade de otimizar a sua capacidade preditiva, atualizando, se for caso disso, as variáveis consideradas ou os algoritmos utilizados, bem como testes retrospectivos (backtesting) para comparar as estimativas de perdas esperadas estimadas com as efetivamente incorridas.

Ver notas 2, 3.3, 14, 20, 21 e 40.2 das contas anuais consolidadas anexas referentes a risco de crédito e imparidade de ativos imobiliários provenientes de adjudicações, e as Notas 36 e 39 das contas anuais consolidadas anexas no que se refere aos lucros ou perdas geradas durante o exercício.

Além disso, realizamos testes detalhados que consistem em:

- Revisão da metodologia e verificações dos principais modelos no que diz respeito a: i) métodos de cálculo e segmentação, ii) critérios de classificação dos ativos de crédito por fases («staging») e ativos imobiliários com base na sua categoria; iii) estimativa dos parâmetros de perda esperada (probabilidade de imparidade e valor realizável das garantias); iv) fiabilidade e coerência da informação utilizada tanto histórica como prospetiva; e v) recalibrações e testes retrospectivos (backtesting) realizados nos modelos internos.
- Revisão do funcionamento do «motor de cálculo» e nova execução do cálculo das reservas coletivas dos modelos de estimativa de imparidade por risco de crédito para determinadas carteiras de crédito, bem como a estimativa da imparidade dos ativos imobiliários dos modelos de ativos imobiliários e contraste com os resultados obtidos pela Administração do Grupo.
- Revisão de uma amostra de arquivos credenciados analisados individualmente, para avaliar a sua devida classificação e registar, quando apropriado, a correspondente imparidade.
- Revisão da metodologia utilizada para estimar os custos de vendas, períodos de vendas e reclamações de garantia para estimar a imparidade dos ativos adjudicados.
- Revisão de uma amostra de avaliações para avaliar o cumprimento dos regulamentos em vigor, a sua razoabilidade e o seu grau de atualização.
- Avaliação se a desagregação nas contas anuais consolidadas é suficiente e adequada.

Como resultado dos nossos testes relativos aos cálculos e estimativas no montante da imparidade por risco de crédito e ativos imobiliários provenientes de adjudicação, não foram identificadas diferenças, acima de um intervalo razoável, nos montantes registados nas contas anuais consolidadas anexas.

Recuperabilidade de ativos fiscais diferidos

A avaliação da recuperabilidade dos ativos fiscais diferidos é um exercício complexo que requer um elevado grau de avaliação e estimativa e é por isso que consideramos a avaliação da capacidade da Administração do Grupo para recuperar os ativos fiscais diferidos como um assunto relevante na nossa auditoria.

A política do Grupo é reconhecer ativos fiscais diferidos somente quando se considera provável que lucros fiscais suficientes que permitam a sua recuperação serão obtidos no futuro.

Nesse processo, existem considerações específicas e complexas que a Administração leva em consideração para avaliar tanto o reconhecimento quanto a consequente capacidade de recuperação dos ativos fiscais diferidos registados, baseando-se nas projeções financeiras e planos de negócios do Grupo, suportados por hipóteses definidas que se projetam em um horizonte temporal e considerando os regulamentos fiscais existentes em cada momento.

Adicionalmente, a Administração submete o modelo de recuperabilidade dos ativos fiscais diferidos à revisão de um perito fiscal independente e a exercícios periódicos de revisão (back test) para avaliar a sua previsibilidade.

Ver notas 2 e 25 das contas anuais consolidadas anexas.

Documentamos, com a colaboração dos nossos especialistas da área fiscal, o nosso entendimento e a nossa revisão do processo de estimativa efetuado pela Administração do Grupo, focando os nossos procedimentos em aspetos como:

- Análise da estratégia fiscal planeada pela Administração do Grupo para a recuperabilidade dos ativos fiscais diferidos.
- Revisão da informação utilizada na elaboração do plano de negócios e das hipóteses económicas e financeiras consideradas, bem como o cumprimento das mesmas e dos planos de negócios elaborados mediante os testes de conformidade (back test) realizados.
- Revisão das premissas utilizadas nas estimativas para o cálculo das diferenças temporárias, para avaliar se as mesmas estão completas, adequadas e utilizáveis nos prazos estabelecidos.
- Acompanhamento da recuperabilidade dos ativos fiscais diferidos e revisão efetuada pelo perito fiscal independente do Grupo.
- Revisão da razoabilidade dos montantes dos ativos fiscais diferidos considerados monetizáveis.

Como resultado dos procedimentos anteriores, obtivemos evidência de auditoria suficiente para corroborar as estimativas realizadas pela Administração do Grupo sobre a recuperabilidade dos ativos fiscais diferidos.

Reservas fiscais legais e regulamentares

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

Além disso, existem outras situações ainda não passíveis de processo judicial que, no entanto, têm especificado o registo de reservas, como são os aspetos de conduta com os clientes e de compensação dos mesmos.

Geralmente, esses procedimentos terminam após um longo período de tempo, resultando em processos complexos de acordo com a legislação em vigor na jurisdição em que atua.

A Administração do Grupo, quando assim considera, constitui uma reserva para estes conceitos, estimando assim o desembolso associado como provável com base nas estimativas realizadas, aplicando procedimentos de cálculo prudentes e consistentes com as condições de incerteza inerentes às obrigações que a cobrem. Em geral, tanto a determinação do resultado previsto de tais procedimentos quanto a avaliação de seu efeito económico, implicam a sua complexidade e incerteza quanto ao seu resultado e/ou valor final.

Consequentemente, o registo de reservas para litígios é uma das áreas em que se requer maior grau de julgamento e estimativa e, por esse motivo, tem sido um assunto relevante na nossa auditoria.

Ver notas 2 e 23 das contas anuais consolidadas anexas.

A nossa revisão do processo de estimativa de disposições fiscais, legais e regulamentares realizadas pela Administração do Grupo e da análise e

avaliação do controlo interno desse processo, consistiu nos seguintes procedimentos:

- Entendimento da política de qualificação dos litígios e atribuição de reservas, de acordo com as normas contábeis aplicáveis.
- Análise das principais demandas, com o apoio dos nossos especialistas da área jurídica, tanto individuais como, quando for o caso, coletivos.
- Obtenção da carta de confirmação da assessoria jurídica do CaixaBank, S.A. para contrastar a sua avaliação sobre o resultado esperado dos litígios, a totalidade da informação, o correto registo da reserva, bem como a identificação de potenciais passivos omitidos.
- Com o apoio dos nossos especialistas da área tributária, acompanhamento da evolução das inspeções fiscais em aberto, análise da estimativa do resultado esperado dos processos fiscais mais significativos em curso e eventuais contingências em relação ao cumprimento das obrigações tributárias para todos os períodos abertos à fiscalização.
- Análise do registo, estimativa e movimentação das reservas contábeis.
- Exame das comunicações com os reguladores e análise das fiscalizações regulatórias realizadas e em curso.
- Atualização até a data deste relatório de possíveis informações adicionais que poderiam afetar as reclamações, litígios e/ou contingências vigentes a 31 de dezembro de 2019.

Questões-chave da auditoria

Modo como estas foram tratadas na auditoria

Especificamente para as reservas constituídas para a compensação de clientes, os nossos procedimentos se concentraram em:

- Entendimento do ambiente de controlo, avaliação e verificação dos controlos associados ao cálculo e revisão da reserva para a compensação dos clientes, incluindo o processo e aprovação das premissas e resultados das estimativas realizadas.
- Avaliação da metodologia e hipóteses utilizadas pela Administração do Grupo, verificando se as mesmas estão em linha com a prática do mercado.
- Análise de sensibilidade sobre os resultados do modelo tendo em vista possíveis variações nas premissas-chave.

O resultado do nosso trabalho demonstra que, em geral, os julgamentos e estimativas da Administração do Grupo, na avaliação deste tipo de reservas, estão suportados e fundamentados com base na informação disponível.

Avaliação de passivos cobertos por contratos de seguro

O Grupo CaixaBank desenvolve a atividade de seguros de vida através da sua filial VidaCaixa, S.A.U. de Seguros e Resseguros, sendo comercializado principalmente através da rede de agências bancárias do Grupo.

O Grupo procede ao registo dos passivos associados aos referidos contratos de seguro de acordo com os princípios da IFRS 4 «Contratos de Seguro» que, em alguns casos, requer a aplicação de julgamentos e estimativas por parte da Administração do Grupo à adequada valorização dos passivos cobertos por contratos de seguro e, por esse motivo, tem sido um assunto relevante na nossa auditoria.

Realizámos um entendimento do processo de estimativa e registo dos passivos cobertos por

contratos de seguros que incluiu uma avaliação do desenho e eficácia dos controlos internos relacionados a esta área, incluindo os controlos dos sistemas de informação mais relevantes. Os nossos procedimentos, realizados com a colaboração da nossa equipa de especialistas atuariais, têm enfocado aspetos como:

- Compreensão da metodologia de cálculo dos passivos cobertos por contratos de seguro, de acordo com a natureza dos produtos, bem como a sua aplicação consistente em relação ao ano anterior.
- Verificação do adequado registo contabilístico dos passivos cobertos por contratos de seguros, bem como das suas variações durante esse período.

Questões-chave da auditoria

Como estas foram tratadas na auditoria

Em particular, no caso dos seguros de poupança, a Administração do Grupo efetua o cálculo da reserva matemática através de técnicas atuariais complexas com base em hipóteses de cálculo críticas como a taxa de juro técnica e as hipóteses de despesas e de caráter biométrico, de acordo com os regulamentos contabilísticos aplicáveis.

Ver notas 2 e 17 das contas anuais consolidadas anexas.

- Revisão da integridade e conciliação dos dados básicos de cálculos técnico-atuariais que suportam os passivos cobertos por contratos de seguros.

- Verificação da aplicação de hipóteses de taxas de juro, despesas e de caráter biométrico adequadas à regulamentação aplicável e à experiência do Grupo.

- Recálculo da reserva matemática para seleção de políticas de acordo com procedimentos de amostragem.

Em resultado dos procedimentos descritos relativamente à valorização dos passivos cobertos por contratos de seguro, não foram identificadas diferenças, acima de um intervalo razoável, nos montantes registados nas contas anuais consolidadas anexas.

Evolução do ambiente de controlo de sistemas de informação

O funcionamento e continuidade da atividade do Grupo, pela sua natureza, e sobretudo o processo de elaboração da informação financeira e contabilística, são fortemente dependentes dos sistemas de informação que constituem a sua estrutura tecnológica e garantem o correto tratamento da informação e, por esse motivo, tem sido um assunto relevante na nossa auditoria.

Além disso, à medida que os sistemas se tornam mais complexos, aumentam os riscos associados às tecnologias da informação, à organização e, portanto, às informações que processam.

A este respeito, a Administração do Grupo estabeleceu os procedimentos operacionais e de controlo que considera apropriados no ambiente de sistemas de informação.

A eficácia do quadro geral de controlo interno dos sistemas de informação é um aspeto fundamental para apoiar a operação do Grupo, bem como o processo de registo, fecho e consolidação contabilística.

Com a colaboração dos nossos especialistas em sistemas de informação e processos, o nosso trabalho consistiu em:

- Avaliar o ambiente de controlo associado aos sistemas de informação e aplicações que suportam as operações do Grupo, bem como o registo e processo de fecho contabilístico do Grupo. Neste contexto, foram implementados procedimentos para avaliar aspetos como a organização e governação da Área de Sistemas de Informação, os controlos de manutenção e desenvolvimento de aplicações, a segurança física e lógica e a exploração dos sistemas no ambiente de produção.

9
ca
H



Questões-chave da auditoria

Como estas foram tratadas na auditoria

Neste contexto, é necessário avaliar aspetos como a organização e governação da Área de Sistemas de Informação, os controlos de manutenção e desenvolvimento das aplicações, a segurança física e lógica e a exploração dos referidos sistemas.

Nos principais sistemas de informação identificados e considerados relevantes nos processos de negócio mais significativos, previamente definidos, que suportam as operações do Grupo e no processo de geração de informação financeira, de forma a analisar a integridade, exatidão e disponibilidade da informação, realizámos principalmente os seguintes procedimentos:

- Revisão dos controlos em relação aos aspetos derivados do processo de exploração, desenvolvimento e manutenção das aplicações, a segurança destas, bem como as definições das políticas de perfil do utilizador, acessos e segregação de funções dos utilizadores que acedem a estes sistemas.
- Realização da compreensão dos principais processos de negócio, identificação dos controlos automáticos existentes nas aplicações que os suportam e a validação dos mesmos.

Adicionalmente, no que respeita ao processo de registo e fecho contabilístico dos diferentes sistemas de informação do Grupo, realizámos os seguintes procedimentos adicionais:

- Entendimento e revisão do processo de geração de registos contábeis que se identificam como não padronizados, manuais e automáticos, considerados de risco.
- Extração, validação da integridade e filtragem dos registos introduzidos na contabilidade, bem como a análise da razoabilidade dos mesmos registos.
- Entendimento e nova execução de certos cálculos efetuados pela Administração do Grupo e considerados de maior impacto, nomeadamente os correspondentes à delimitação de juros de produtos financeiros (empréstimos, créditos e depósitos) e de comissões recebidas.

Questões-chave da auditoria

Como estas foram tratadas na auditoria

Os resultados dos nossos procedimentos foram, em termos gerais, satisfatórios, não tendo sido identificados aspetos relevantes que pudessem afetar as contas anuais consolidadas anexas.

Outras informações: Relatório de gestão consolidado

A outra informação compreende exclusivamente o relatório de gestão consolidado do exercício de 2019, cuja formulação é da responsabilidade dos administradores da Empresa adquirente e não forma parte integrante das contas anuais consolidadas.

O nosso parecer de auditoria sobre as contas anuais consolidadas não abrange o relatório de gestão consolidado. A nossa responsabilidade sobre a informação contida no relatório de gestão consolidado encontra-se definida no regulamento que rege a atividade de auditoria de contas, o qual estabelece dois níveis distintos sobre a mesma:

- a) Um nível específico que resulta da aplicação do estado da informação não financeira consolidada, bem como a determinadas informações incluídas no Relatório Anual de Gestão Societário, conforme definido no art. 35.2. b) da Lei 22/2015, de Auditoria de Contas, que consiste em verificar apenas que a referida informação foi prestada no relatório consolidado de gestão, ou, se for caso disso, que nele foi incorporada a referência correspondente ao relatório separado sobre a informação não financeira na forma prevista no regulamento e, em caso contrário, a informar sobre a mesma.
- b) Um nível geral aplicável ao resto da informação incluída no relatório de gestão consolidado, que consiste na avaliação e informação da concordância da referida informação com as contas anuais consolidadas, com base no conhecimento do Grupo obtido na realização da auditoria das referidas contas e sem incluir informação diferente das obtidas como prova na mesma, bem como avaliar e informar se o conteúdo e a apresentação desta parte do relatório de gestão consolidado estão de acordo com a regulamentação aplicável. Se, com base no trabalho que realizámos, concluirmos que existem incorreções relevantes, somos obrigados a informar destas.

Com base no trabalho realizado e conforme descrito anteriormente, confirmamos que a informação mencionada na alínea a) anterior é fornecida no relatório de gestão consolidado e que o resto da informação contida no relatório de gestão consolidado está de acordo com as contas anuais consolidadas do exercício de 2019 e o seu conteúdo e apresentação estão de acordo com a regulamentação aplicável.

Responsabilidade dos administradores e da Comissão de Auditoria e Controlo em relação às contas anuais consolidadas

Os administradores da Empresa adquirente são responsáveis pela elaboração das contas anuais consolidadas anexas, de forma a que expressem a imagem fiel do património, da situação financeira e dos resultados consolidados do Grupo, de acordo com as IFRS-EU e demais disposições do enquadramento regulamentar de informação financeira aplicáveis ao Grupo em Espanha e dos controlos internos considerados necessários para permitir a elaboração das contas anuais consolidadas isentas de incorreções materiais, por fraude ou erro.

Na elaboração das contas anuais consolidadas, os administradores da Empresa adquirente são responsáveis por avaliar a capacidade do Grupo de continuar como empresa em funcionamento, revelando, conforme o caso, as questões relacionadas com empresa em funcionamento e utilizando o princípio contábil de empresa em funcionamento, exceto se os referidos administradores pretendem liquidar o Grupo ou cessar as suas operações, ou não exista outra alternativa realista.

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

Responsabilidades do auditor em relação à auditoria das contas anuais consolidadas

Os nossos objetivos são obter uma segurança razoável de que as contas anuais consolidadas como um todo estão livres de incorreção relevante, devido a fraude ou erro, e emitir um relatório de auditoria contendo o nosso parecer.

A segurança razoável é um alto grau de segurança, mas não garante que uma auditoria realizada de acordo com os regulamentos que regem a atividade de auditoria de contas em vigor em Espanha detetará sempre uma incorreção relevante, quando ela existe. Algumas incorreções podem dever-se a fraude ou erro e são consideradas relevantes se, individualmente ou em conjunto, puderem influenciar as decisões económicas que os utilizadores tomam com base nas contas anuais consolidadas.

No âmbito de uma auditoria realizada de acordo com os regulamentos que regem a atividade de auditoria contábil em vigor em Espanha, aplicamos o nosso julgamento profissional e mantemos uma atitude de ceticismo profissional ao longo da auditoria. Também:

- Identificamos e avaliamos os riscos de incorreção relevante nas contas anuais consolidadas, devido a fraude ou erro, planeamos e aplicamos procedimentos de auditoria para responder a esses riscos e obtemos evidência de auditoria suficiente e apropriada para proporcionar uma base ao nosso parecer. O risco de não detetar uma incorreção material devido a fraude é maior do que no caso de uma incorreção relevante devido a erro, pois a fraude pode envolver colusão, falsificação, omissões deliberadas, declarações falsas intencionalmente ou contornar o controlo interno.
- Obtemos conhecimento do controlo interno relevante para a auditoria com o fim de planejar procedimentos de auditoria que sejam apropriados com base nas circunstâncias, e não com a finalidade de expressar um parecer sobre a eficácia do controlo interno do Grupo.

- Avaliamos se as políticas contábeis aplicadas são adequadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e informações correspondentes divulgadas pelos administradores da Empresa adquirente.
- Concluimos se o uso é o adequado, pelos administradores da Empresa adquirente, do princípio contábil da empresa em funcionamento e com base na evidência de auditoria obtida, concluimos se existe ou não uma incerteza relevante relacionada a eventos ou condições que podem levantar dúvidas significativas sobre a capacidade do Grupo para continuar com empresa em funcionamento. Se concluirmos que existe uma incerteza relevante, devemos chamar a atenção no nosso relatório de auditoria para as informações correspondentes divulgadas nas contas anuais consolidadas ou, se tais divulgações não forem adequadas, expressar um parecer modificado. As nossas conclusões são baseadas na evidência de auditoria obtida até a data do nosso relatório de auditoria. No entanto, eventos ou condições futuras podem fazer com que o Grupo deixe de ser uma empresa em funcionamento.
- Avaliamos a apresentação global, a estrutura e o conteúdo das contas anuais consolidadas, incluindo a informação divulgada, e se as contas anuais consolidadas representam as transações e eventos subjacentes de forma a expor a imagem fiel.
- Obtemos evidência suficiente e adequada em relação à informação financeira das entidades ou atividades de negócio do Grupo para expressar um parecer sobre as contas anuais consolidadas. Somos responsáveis pela direção, supervisão e desempenho da auditoria do Grupo. O parecer da nossa auditoria é de nossa única responsabilidade.

Comunicamos com a Comissão de Auditoria e Controlo da Empresa adquirente sobre, entre outros assuntos, o alcance e o momento da realização da auditoria planeada e os resultados de auditoria significativos, bem como quaisquer deficiências significativas no controlo interno que identificamos no decorrer da auditoria.

Também fornecemos à Comissão de Auditoria e Controlo da Empresa adquirente uma declaração de que cumprimos os requisitos éticos aplicáveis, incluindo os de independência, e que nos comunicamos com a mesma para informar assuntos que possam representar uma ameaça razoável à nossa independência e, quando apropriado, as salvaguardas correspondentes.

Entre os assuntos que têm sido objeto de comunicação à comissão de auditoria da Empresa adquirente, determinamos aqueles que foram de maior relevância na auditoria das contas anuais consolidadas do período corrente e que são, conseqüentemente, os principais assuntos da auditoria.

Descrevemos esses assuntos no nosso relatório de auditoria, exceto quando disposições legais ou regulamentares proibam a divulgação pública do assunto.

Relatório sobre outros requisitos legais e regulamentares

Relatório adicional para a Comissão de Auditoria e Controlo da Empresa adquirente

O parecer expresso neste relatório é consistente com o que foi declarado no nosso relatório adicional para a Comissão de Auditoria e Controlo da Empresa adquirente datado de 21 de fevereiro de 2020.

Período de contratação

A Assembleia Geral Ordinária de Acionistas realizada a 6 de abril de 2017 nos nomeou como auditores do Grupo por um período de três anos, a contar do exercício encerrado a 31 de dezembro de 2018.

Serviços prestados

Os serviços, com exceção da auditoria de contas, prestados ao Grupo encontram-se discriminados na Nota 35 às contas anuais consolidadas em anexo.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)



Ramón Aznar Pascua (15414)

21 de fevereiro de 2020



CONTAS ANUAIS DO GRUPO CAIXABANK A 31 DE DEZEMBRO DE 2019

16
cont
H

- Balanços consolidados a 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017 antes da aplicação dos resultados
- Contas de lucros e perdas consolidadas correspondentes aos exercícios anuais findos a 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017
- Demonstrações das alterações do patrimônio líquido consolidadas correspondentes aos exercícios anuais findos a 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017
 - ◆ Demonstrações de receitas e despesas reconhecidas consolidadas
 - ◆ Demonstrações totais de alterações no patrimônio líquido consolidadas
- Demonstrações dos fluxos de caixa consolidados correspondentes aos exercícios anuais findos a 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017
- Relatório consolidado correspondente ao exercício anual findo a 31 de dezembro de 2019

15
CAB
HA

BALANÇOS CONSOLIDADOS

Ativo

(Milhões de euros)

	NOTA	31-12-2019	31-12-2018 (*)	31-12-2017 (**)
Caixa, saldos de caixa em bancos centrais e outros depósitos à vista	10	15.110	19.158	20.155
Ativos financeiros detidos para negociação	11	7.370	9.810	10.597
Derivados		6.194	8.707	8.162
Instrumentos de património		457	348	403
Valores representativos de dívida		719	755	2.032
Ativos financeiros não destinados à negociação, mensurados obrigatoriamente pelo justo valor com alterações nos resultados	12	427	704	
Instrumentos de património		198	232	
Valores representativos de dívida		63	145	
Préstamos y anticipos		166	327	
Clientela		166	527	
Ativos financeiros designados pelo justo valor com alterações nos resultados	1			6.500
Instrumentos de património				4.299
Valores representativos de dívida				2.101
Empréstimos e adiantamentos				100
Instituições de crédito				100
Ativos financeiros pelo justo valor com alterações em outros resultados compreendidos	13	18.371	21.886	
Instrumentos de património		2.407	3.565	
Valores representativos de dívida		15.964	18.321	
Ativos financeiros disponíveis para venda	1			69.555
Instrumentos de património				2.883
Valores representativos de dívida				66.672
Ativos financeiros a custo amortizado	14	244.702	242.582	
Valores representativos de dívida		17.389	17.060	
Empréstimos e antecipações		227.313	225.522	
Bancos centrais		6	5	
Instituições de crédito		5.153	7.550	
Clientela		222.154	217.967	
Empréstimos e contas a receber	1			226.273
Valores representativos de dívida				2.576
Empréstimos e antecipações				223.697
Bancos centrais				5
Instituições de crédito				7.374
Clientela				216.318
Investimentos detidos até ao vencimento	1			11.085
Derivados - contabilidade de coberturas	15	2.133	2.056	2.597
Alterações do justo valor dos elementos cobertos de uma carteira com cobertura de risco de taxa de juro	15	106	232	11
Investimentos em negócios conjuntos e associados	16	3.941	3.879	6.224
Negócios conjuntos		166	168	187
Entidades associadas		3.775	3.711	6.037
Ativos afetos ao negócio dos seguros	17	72.683	61.688	275
Ativos tangíveis	18	7.282	6.022	6.480
Ativos fixos tangíveis		4.915	3.210	3.076
De uso próprio		4.915	3.210	3.076
Investimentos imobiliários		2.367	2.812	3.404
Ativos intangíveis	19	3.839	3.848	3.805
Fundo de comércio		3.051	3.051	3.051
Outros ativos intangíveis		788	797	754
Ativos fiscais		11.113	11.264	11.005
Ativos fiscais correntes		1.277	1.223	800
Ativos fiscais intangíveis	25	9.836	10.041	10.205
Outros ativos	20	2.982	2.176	2.505
Existências		54	57	878
Restante de outros ativos		2.928	2.119	1.627
Ativos não correntes e grupos para alienação de elementos que foram classificados como detidos para venda	21	1.354	1.239	6.069
TOTAL ATIVO		391.414	386.546	383.136
Memória				
Compromissos de empréstimo concedidos	26	71.132	63.953	61.190
Garantias financeiras concedidas	26	5.982	5.735	6.015
Outros compromissos concedidos	26	21.226	19.339	19.461
Instrumentos financeiros emprestados ou entregues como garantia com o direito de venda ou penhora				
Ativos financeiros detidos para negociação		165	469	1.053
Ativos financeiros pelo justo valor com alterações em outros resultados compreendidos		2.544	2.801	
Ativos financeiros disponíveis para venda				7.383
Ativos financeiros a custo amortizado		93.053	97.767	
Empréstimos e contas a receber				103.155
Investimentos detidos até ao vencimento				3.600
Ativos tangíveis adquiridos em locação	18	1.495		

(*) Apresentado única e exclusivamente para fins comparativos (ver Nota 1)

BALANÇOS CONSOLIDADOS

PASSIVO

(Milhões de euros)

	NOTA	31-12-2019	31-12-2018 (*)	31-12-2017 (*)
Passivos financeiros detidos para negociação	11	2.338	9.015	8.605
Derivados		1.867	8.616	7.861
Posições curtas de valores		471	399	744
Passivos financeiros designados pelo justo valor com alterações nos resultados		1		8.241
Depósitos				8.241
Clientela				8.241
Outros passivos financeiros		1		
Passivos financeiros a custo amortizado	22	283.975	282.460	280.898
Depósitos		241.735	247.640	246.804
Bancos centrais		14.418	29.406	31.681
Instituições de crédito		6.238	8.034	11.515
Clientela		221.079	210.200	203.608
Valores de dívida emitidos		33.648	29.244	29.919
Outros passivos financeiros		8.592	5.576	4.175
Derivados - contabilidade de coberturas	15	515	793	793
Alterações do justo valor dos elementos cobertos de uma carteira com cobertura de risco de taxa de juro	15	1.474	1.244	1.410
Passivos afetos ao negócio dos seguros	17	70.807	61.519	50.999
Reservas	23	3.624	3.079	3.491
Pensões e outras obrigações de prestações definidas pós-emprego		521	458	598
Outros retribuições aos colaboradores a longo prazo		1.710	1.072	1.223
Questões processuais e litígios fiscais pendentes		676	714	803
Compromissos e garantias concedidas		220	355	357
Reservas restantes		497	480	510
Passivos fiscais		1.296	1.351	1.416
Passivos fiscais correntes		238	236	194
Passivos fiscais diferidos	25	1.058	1.115	1.222
Outros passivos	20	2.162	2.639	2.335
Passivos incluídos em grupos para alienação de elementos que foram classificados como detidos para venda		71	82	82
TOTAL PASSIVO		366.263	362.182	358.270
Memória				
Passivos subordinados				
Passivos financeiros a custo amortizado	22	5.461	5.456	5.054

(*) É apresentado única e exclusivamente para fins comparativos (ver nota 1).

17
 CBL

**BALANÇOS
 CONSOLIDADOS
 PATRIMÓNIO LÍQUIDO**
 (Milhões de euros)

	NOTA	31-12-2019	31-12-2018 (*)	31-12-2017 (*)
FUNDOS PRÓPRIOS	24	26.247	25.384	24.722
Capital		5.981	5.981	5.981
Prémio de emissão		12.033	12.033	12.033
Outros elementos de património líquido		24	19	10
Lucros acumulados		7.795	7.300	6.038
Outras reservas		(1.281)	(1.505)	(594)
(-) Ações próprias		(10)	(10)	(12)
Resultado do exercício atribuído aos proprietários do adquirente		1.705	1.985	1.684
(-) Dividendos por conta	6		(419)	(418)
OUTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	24	(1.125)	(1.049)	(290)
Elementos que não serão reclassificados nos resultados		(1.568)	(1.336)	(402)
Lucros ou (-) perdas atuariais em planos de pensões de prestações definidas		(474)	(396)	(402)
Participação em outras receitas e despesas reconhecidas de investimentos em negócios conjuntos e associados		(83)	(75)	
Alterações no justo valor de instrumentos de património mensurados pelo justo valor com alterações em outros resultados compreendidos		(1.011)	(865)	
Ineficácia da cobertura de coberturas de justo valor para instrumentos patrimoniais mensurados pelo justo valor com alterações em outros resultados compreendidos				
Alterações no justo valor dos instrumentos de património mensurados pelo justo valor com alterações em outros resultados compreendidos [instrumento coberto]		(58)		
Alterações no justo valor dos instrumentos de património mensurados pelo justo valor com alterações em outros resultados compreendidos [instrumento de cobertura]		58		
Elementos que podem ser reclassificados nos resultados		443	287	112
Conversão de divisas		4	2	74
Derivados de cobertura. Reservas de cobertura de fluxos de caixa [parte efetiva]		(34)	22	16
Alterações no justo valor dos valores representativos de dívida mensurados pelo justo valor com mudanças em outros resultados compreendidos		486	317	
Participação em outras receitas e despesas reconhecidas de investimentos em negócios conjuntos e associados		(13)	(54)	(29)
Ativos financeiros disponíveis para venda				51
Instrumentos de dívida				475
Instrumentos de património				(424)
INTERESSES MINORITARIOS (participações não dominantes)	24	29	29	434
Outro resultado global acumulado		(17)	(17)	(17)
Outras secções		29	29	451
TOTAL PATRIMÓNIO LÍQUIDO		25.151	24.364	24.866
TOTAL PASSIVO E PATRIMÓNIO LÍQUIDO		391.414	386.546	383.136

(*) É apresentado única e exclusivamente para fins comparativos (vide nota 1).

18
Carl
A

CONTAS DE LUCROS E PERDAS CONSOLIDADAS

(Milhões de euros)

	NOTA	31-12-2019	31-12-2018 (*)	31-12-2017 (*)
Rendimentos de juros	28	7.055	6.946	6.971
Ativos financeiros pelo justo valor com alterações em outros resultados compreendidos (1)		1.966	1.856	2.082
Ativos financeiros a custo amortizado (2)		4.972	4.902	4.752
Receita de juros remanescente		117	188	137
Despesas de juros	29	(2.104)	(2.039)	(2.225)
MARGEM DE JUROS		4.951	4.907	4.746
Receitas de dividendos	30	163	146	127
Resultados de entidades avaliadas pelo método de participação	16	425	826	526
Receitas por comissões	31	2.940	2.898	2.760
Despesas de comissões	31	(342)	(315)	(261)
Lucros ou perdas ao dar baixa em contas de ativos e passivos financeiros não mensurados pelo justo valor com alterações nos resultados, líquidos	32	240	126	169
Ativos financeiros a custo amortizado		2	(25)	
Restantes ativos e passivos financeiros		238	151	
Lucros ou perdas em ativos e passivos financeiros detidos para negociação, líquidos	32	139	40	47
Outros lucros ou perdas		139	40	
Lucros ou perdas em ativos financeiros não destinados à negociação, mensurados como obrigatórios pelo justo valor com alterações nos resultados, líquido	32	(74)	61	
Outros lucros ou perdas		(74)	61	
Lucros ou perdas resultantes da contabilidade de coberturas, líquido	32	45	39	(9)
Diferenças de câmbio, líquido		(52)	12	76
Outras receitas operacionais	33	655	628	698
Outras despesas operacionais	33	(1.041)	(1.152)	(1.128)
Receitas de ativos cobertos por contratos de seguro ou resseguro	33	884	939	823
Despesas de passivos cobertos por contratos de seguro ou resseguro	33	(328)	(388)	(352)
MARGEM BRUTA		8.605	8.767	8.222
Gastos administrativos		(5.204)	(4.254)	(4.150)
Gastos com pessoal	34	(3.956)	(2.958)	(2.981)
Outras despesas administrativas	35	(1.248)	(1.296)	(1.169)
Amortização	18 y 19	(546)	(404)	(427)
Reservas ou reversão de reservas	23	(186)	(441)	(762)
Redução do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos financeiros não mensurados pelo justo valor com alterações nos resultados e lucros ou perdas líquidas devido à modificação	36	(425)	(126)	(949)
Ativos financeiros pelo justo valor com alterações em outros resultados compreendidos			(2)	
Ativos financeiros a custo amortizado		(425)	(124)	
Ativos financeiros disponíveis para venda				(144)
Empréstimos e contas a receber				(805)
Redução do valor ou reversão de imparidade do valor de investimentos em negócios conjuntos ou associados	1.8 y 16		(61)	5
Redução do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos não financeiros	37	(106)	(49)	(170)
Ativos tangíveis		(80)	(17)	(53)
Ativos intangíveis		(25)	(25)	(70)
Outros		(1)	(7)	(47)
Lucros ou perdas ao dar baixa em contas de ativos não financeiros, líquidos	16 y 38	55	(476)	(115)
Fundo de comércio negativo reconhecido nos resultados	7			442
Lucros ou perdas procedentes de ativos não correntes e grupos alienados de elementos classificados como detidos para venda não admissíveis como atividades interrompidas (líquido)	39	(116)	(149)	2
LUCROS OU PERDAS ANTES DE IMPOSTOS PROCEDENTES DAS ATIVIDADES CONTÍNUAS		2.077	2.807	2.098
Despesas ou receitas de impostos sobre os resultados das atividades contínuas	25	(369)	(712)	(378)
LUCROS OU PERDAS APÓS IMPOSTOS DAS ATIVIDADES CONTÍNUAS		1.708	2.095	1.720
Lucros ou perdas após impostos de atividades descontinuadas	1		(55)	(2)
RESULTADO DO EXERCÍCIO		1.708	2.040	1.719
Atribuível a interesses minoritários (participações que não controlam)		3	55	35
Atribuível aos proprietários do adquirente		1.705	1.985	1.684

(*) É apresentado única e exclusivamente para fins comparativos (ver nota 1).

(1) Inclui também em 2019 e 2018 os juros de ativos financeiros disponíveis para venda (IAS 39) vinculados ao negócio dos seguros e em 2017 os juros de ativos financeiros disponíveis para venda (IAS 39).

(2) Inclui também em 2019 e 2018 os juros sobre empréstimos e contas a receber (IAS 39) do negócio dos seguros e em 2017 os juros sobre empréstimos e contas a receber (IAS 39).

19
CWB
A

DEMONSTRAÇÕES DAS ALTERAÇÕES NO PATRIMÓNIO LÍQUIDO CONSOLIDADOS (PARTE A)
DEMONSTRAÇÕES DE RECEITAS E DESPESAS RECONHECIDAS CONSOLIDADAS

(Milhões de euros)

	2019	2018 (*)	2017 (*)
RESULTADO DO EXERCÍCIO	1.708	2.040	1.719
OUTRO RESULTADO GLOBAL	(76)	(715)	(118)
Elementos que não serão reclassificados nos resultados	(232)	(517)	(4)
Lucros ou perdas atuariais em planos de pensões de prestações definidas	(124)	(43)	(6)
Participação de outras receitas e despesas reconhecidas de investimentos em negócios conjuntos e associados	(8)	(64)	
Alterações no justo valor dos instrumentos patrimoniais mensurados pelo justo valor com alterações em outros resultados compreendidos	(145)	(455)	
Ineficácia da cobertura de coberturas de justo valor para instrumentos patrimoniais mensurados pelo justo valor com alterações em outros resultados compreendidos			
Alterações no justo valor dos instrumentos patrimoniais mensurados pelo justo valor com alterações no património líquido [instrumento coberto]	(58)		
Alterações no justo valor dos instrumentos patrimoniais mensurados pelo justo valor com alterações no património líquido [instrumento cobertura]	58		
Imposto sobre as receitas relativo a elementos que não serão reclassificados	45	45	2
Elementos que podem ser reclassificados nos resultados	156	(198)	(114)
Conversão de divisas	2	(87)	86
Lucros/(perdas) cambiais contabilizados no património líquido	2	(229)	86
Transferido para resultados		142	
Coberturas de fluxos de caixa (parte efetiva)	(54)	15	1
Lucros/(perdas) de valor contabilizados no património líquido	9	(60)	41
Transferido para resultados	(63)	75	(40)
Instrumentos de dívida pelo justo valor com alterações em outros resultados compreendidos	325	(114)	
Lucros/(perdas) de valor contabilizados no património líquido	523	7	
Transferido para resultados	(198)	(121)	
Ativos financeiros disponíveis para venda			(64)
Lucros/(perdas) de valor contabilizados no património líquido			(111)
Transferido para resultados			47
Participação de outras receitas e despesas reconhecidas de investimentos em negócios conjuntos e associados	41		(154)
	(158)	(12)	17
RESULTADO GLOBAL TOTAL DO EXERCÍCIO	1.632	1.325	1.601
Atribuível a interesses minoritários (interesses que não controlam)	3	76	61
Atribuível aos proprietários do adquirente	1.629	1.249	1.540

(*) É apresentado única e exclusivamente para fins comparativos (ver nota 1).

DEMONSTRAÇÕES DAS ALTERAÇÕES NO PATRIMÓNIO LÍQUIDO CONSOLIDADOS (PARTE B)
DEMONSTRAÇÕES TOTAIS DAS ALTERAÇÕES NO PATRIMÓNIO LÍQUIDO CONSOLIDADOS
(Milhões de euros)

	PATRIMÓNIO LÍQUIDO ATRIBUÍDO À ENTIDADE ADQUIRENTE										INTERESSES MINORITÁRIOS						
	FUNDOS PRÓPRIOS			RESULTADO ATRIBUÍVEL				MENOS: DIVIDENDOS ADQUIRENTE			OUTRO RESULTADO ACUMULADO		OUTRO RESULTADO ACUMULADO		SEÇÕES		
	OUTROS ELEMENTOS DO LUCROS	PRÉMIO DE EMIÇÃO	OUTROS RESERVAS	MENOS: AOS PROPRIETÁ- RIOS DO	RESULTADO ADQUIRENTE	OUTRO RESULTADO ACUMULADO	OUTRO RESULTADO ACUMULADO	OUTRO RESULTADO ACUMULADO	OUTRO RESULTADO ACUMULADO	OUTRO RESULTADO ACUMULADO	OUTRO RESULTADO ACUMULADO	OUTRO RESULTADO ACUMULADO	OUTRO RESULTADO ACUMULADO	OUTRO RESULTADO ACUMULADO	OUTRO RESULTADO ACUMULADO	OUTRO RESULTADO ACUMULADO	OUTRO RESULTADO ACUMULADO
	NOTA	CAPITAL	ACUMULADOS	PRÓPRIAS	ADQUIRENTE	ACUMULADO	ACUMULADO	ACUMULADO	ACUMULADO	ACUMULADO	ACUMULADO	ACUMULADO	ACUMULADO	ACUMULADO	ACUMULADO	ACUMULADO	ACUMULADO
	7	5.981	5.239	(14)	1.047	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
		12.033	7	(14)	1.047	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
SALDO DE ABERTURA A 31-12-2016		5.981	5.239	(14)	1.047	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
Efeitos das alterações nas políticas contábeis			220		233												
Compromissos de pensões	1		220		233												
SALDO A 31-12-2016		5.981	5.459	(14)	1.047	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
RESULTADO GLOBAL TOTAL DO EXERCÍCIO			7	(14)	1.684	(81)	(81)	(81)	(81)	(81)	(81)	(81)	(81)	(81)	(81)	(81)	(81)
OUTRAS VARIAÇÕES DO PATRIMÓNIO LÍQUIDO			3	2	(1.047)	(65)	(65)	(65)	(65)	(65)	(65)	(65)	(65)	(65)	(65)	(65)	(65)
Dividendos (ou remunerações aos sócios)			(359)														
Compra de ações próprias	24																
Venda ou cancelamento de ações próprias	24																
Transferências entre componentes do património líquido			935		(1.047)	177	177	177	177	177	177	177	177	177	177	177	177
Outros aumentos/ diminuições do património líquido			3			(110)	(110)	(110)	(110)	(110)	(110)	(110)	(110)	(110)	(110)	(110)	(110)
SALDO A 31-12-2017		5.981	6.038	(12)	1.684	(290)	(290)	(290)	(290)	(290)	(290)	(290)	(290)	(290)	(290)	(290)	(290)
Efeitos das alterações nas políticas contábeis	1		(538)														
Primeira aplicação do IFRS 9	1		(538)														
SALDO DE ABERTURA A 01-01-2018		5.981	6.038	(12)	1.684	(313)	(313)	(313)	(313)	(313)	(313)	(313)	(313)	(313)	(313)	(313)	(313)
RESULTADO GLOBAL TOTAL DO EXERCÍCIO			9	2	(1.684)	(486)	(486)	(486)	(486)	(486)	(486)	(486)	(486)	(486)	(486)	(486)	(486)
OUTRAS VARIAÇÕES DO PATRIMÓNIO LÍQUIDO			6	(2)													
Dividendos (ou remunerações aos sócios)	6		(478)														
Compra de ações próprias	24																
Venda ou cancelamento de ações próprias	24																
Transferências entre componentes do património líquido			1.715		(1.684)	419	419	419	419	419	419	419	419	419	419	419	419
Outros aumentos/ diminuições no património líquido			9			(373)	(373)	(373)	(373)	(373)	(373)	(373)	(373)	(373)	(373)	(373)	(373)
SALDO A 31-12-2018		5.981	7.500	(10)	1.985	(1.049)	(1.049)	(1.049)	(1.049)	(1.049)	(1.049)	(1.049)	(1.049)	(1.049)	(1.049)	(1.049)	(1.049)

20
[Handwritten signature]

DEMONSTRAÇÕES DAS ALTERAÇÕES NO PATRIMÓNIO LÍQUIDO CONSOLIDADOS (PARTE B)
DEMONSTRAÇÕES TOTAIS DAS ALTERAÇÕES NO PATRIMÓNIO LÍQUIDO CONSOLIDADOS
(Milhões de euros)

	PATRIMÓNIO LÍQUIDO ATRIBUÍDO À ENTIDADE ADQUIRENTE										INTERESSES MINORITÁRIOS		
	FUNDOS PRÓPRIOS					RESULTADO ATRIBUÍVEL AOS					OUTROS RESULTADOS GLOBAIS ACUMULADOS		
	NOTA	CAPITAL	PRÉMIO DE EMISSÃO	OUTROS ELEMENTOS DO PATRIMÓNIO LÍQUIDO	LUCROS ACUMULADOS	OUTRAS RESERVAS	MENOS: AÇÕES PRÓPRIAS	MENOS: DIVIDENDOS DO ADQUIRENTE	MENOS: PROPRIETÁRIOS DO	OUTRO RESULTADO GLOBAIS ACUMULADOS	OUTRO RESULTADO GLOBAIS ACUMULADOS	OUTRAS SECÇÕES	TOTAL
SALDO A 31-12-2018	5.981	12.033	19	7.300	(1.505)	(10)	1.985	(419)	(1.049)	29	24.364		
SALDO DE ABERTURA A 01-01-2019	5.981	12.033	19	7.300	(1.505)	(10)	1.985	(419)	(1.049)	29	24.364		
OUTRAS VARIÁÇÕES DO PATRIMÓNIO			5	495	224		1.705	419	(76)	3	1.632		
Dividendos (ou remunerações aos sócios)	6			(598)			(1.985)			(3)	(845)		
Compra de ações próprias	24					(8)				(3)	(601)		
Venda ou cancelamento de ações próprias	24					8					(8)		
Transferências entre componentes do património líquido				1.566			(1.985)	419					
Outros aumentos/diminuições do património líquido			5	(473)	224								
SALDO A 31-12-2019	5.981	12.033	24	7.795	(1.281)	(10)	1.705		(1.125)	29	25.151	(244)	

21
C
A

22
Coul
A

DEMONSTRAÇÕES DE FLUXOS DE CAIXA CONSOLIDADOS (MÉTODO INDIRETO)

(Milhões de euros)

	Nota	2019	2018 (**)	2017 (**)
A) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS		(6.453)	(4.878)	6.554
Resultado do exercício (*)		1.708	2.040	1.719
Ajustes para obter os fluxos de caixa das atividades operacionais		4.495	3.518	4.501
Amortização		546	404	427
Outros ajustes		3.949	3.114	4.074
Aumento/(redução) líquido nos ativos operacionais		(8.780)	(9.438)	3.312
Ativos financeiros detidos para negociação		(1.743)	(169)	3.290
Ativos financeiros não destinados à negociação, mensurados obrigatoriamente pelo justo valor com alterações nos resultados		277	118	0
Ativos financeiros designados a justo valor por meio do resultado		(1)	0	(2.099)
Ativos financeiros pelo justo valor com alterações em outros resultados compreendidos		4.016	(1.056)	0
Ativos financeiros disponíveis para venda			0	(713)
Ativos financeiros a custo amortizado		(5.879)	(9.258)	0
Empréstimos e contas a receber			0	439
Outros ativos operacionais		(5.450)	927	2.395
Aumento/(redução) líquido nos passivos operacionais		(3.787)	(494)	(3.132)
Passivos financeiros detidos para negociação		1.333	410	(1.884)
Passivos financeiros designados pelo justo valor com alterações nos resultados		1	0	2.264
Passivos financeiros a custo amortizado		(4.687)	1.996	(511)
Outros passivos operacionais		(434)	(2.900)	(3.001)
Cobranças/(Pagamentos) para imposto sobre as receitas.		(89)	(504)	154
B) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		(117)	5.301	(1.378)
Pagamentos:		(822)	(1.219)	(4.056)
Ativos tangíveis		(525)	(512)	(358)
Ativos intangíveis		(232)	(224)	(227)
Investimentos em negócios conjuntos e associados		(5)	(64)	(32)
Entidades dependentes e outras unidades de negócios		0	(354)	(645)
Ativos não correntes e passivos que foram classificados como detidos para venda		(60)	(65)	(31)
Investimentos detidos até ao vencimento			0	(2.763)
Cobranças:		705	6.520	2.678
Ativos tangíveis		340	798	153
Ativos intangíveis		8	5	0
Investimentos em negócios conjuntos e associados		9	1.302	2
Ativos não correntes e passivos que foram classificados como detidos para venda		348	4.415	1.173
Outras cobranças relacionadas com atividades de investimento		0	0	1.350
C) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		2.521	(1.416)	1.721
Pagamentos:		(2.869)	(8.006)	(6.157)
Dividendos	6	(602)	(902)	(777)
Passivos subordinados		0	(2.072)	(1.302)
Aquisição de instrumentos de património próprios		(8)	(2)	0
Outras cobranças relacionadas com atividades de financiamento		(2.259)	(5.030)	(4.078)
Cobranças:		5.390	6.590	7.878
Passivos subordinados	22	0	2.250	2.150
Alienação de instrumentos de património próprios		8	4	2
Outras cobranças relacionadas com atividades de financiamento		5.382	4.336	5.726
D) EFEITO DAS ALTERAÇÕES NAS TAXAS DE CÂMBIO		1	(4)	(2)
E) AUMENTO/(REDUÇÃO) LÍQUIDO EM CAIXA E EQUIVALENTES (A+B+C+D)		(4.048)	(997)	6.895
F) CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA NO INÍCIO DO EXERCÍCIO		19.158	20.155	13.260
G) CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA NO FINAL DO EXERCÍCIO (E + F)		15.110	19.158	20.155
Dinheiro		2.700	2.468	2.177
Saldos de caixa equivalentes em bancos centrais		11.836	15.783	17.092
Outros ativos financeiros		574	907	886
TOTAL DE CAIXA E EQUIVALENTES NO FINAL DO EXERCÍCIO		15.110	19.158	20.155
(*) Dos quais: Juros recebidos		7.080	7.057	7.425
Dos quais: Juros pagos		1.951	2.100	2.404
Dos quais: Dividendos recebidos		578	456	535

(**) É apresentado única e exclusivamente para fins comparativos.

23
CAB
A

NOTAS DO RELATÓRIO CONSOLIDADO DO GRUPO CAIXABANK A 31 DE DEZEMBRO DE 2019

Índice de notas explicativas	Página
1. Natureza da Entidade, bases de apresentação e outras informações	14
2. Princípios e políticas contábeis e critérios de avaliação aplicados.....	25
3. Gestão de risco	57
4. Gestão de solvência	128
5. Distribuição de resultados.....	131
6. Remuneração do acionista e lucro por ação	132
7. Combinações de negócios, aquisição e venda de participações no capital de entidades dependentes	133
8. Informações por segmentos de negócio	134
9. Remuneração do «pessoal-chave da administração»	137
10. Caixa, saldos de caixa em bancos centrais e outros depósitos à vista	144
11. Ativos e passivos financeiros detidos para negociação	145
12. Ativos financeiros não destinados à negociação, mensurados obrigatoriamente pelo justo valor com alterações nos resultados	147
13. Ativos financeiros pelo justo valor com alterações em outros resultados compreendidos.....	148
14. Ativos financeiros a custo amortizado	151
15. Derivados - contabilidade de coberturas (ativo e passivo)	155
16. Investimentos em negócios conjuntos e associados	160
17. Ativos e passivos do negócio de seguros	165
18. Ativos tangíveis.....	169
19. Ativos intangíveis.....	171
20. Outros ativos e passivos.....	174
21. Ativos não correntes e grupos alienados que foram classificados como detidos para venda.....	175
22. Passivos financeiros	176
23. Reservas.....	181
24. Património líquido	190
25. Situação fiscal	194
26. Garantias e compromissos contingentes concedidos	198
27. Outras informações significativas.....	200
28. Receita de juros	205
29. Despesas de juros	206
30. Receitas de dividendos.....	207
31. Comissões	208
32. Lucros ou perdas em ativos e passivos financeiros	209
33. Outras receitas e outras despesas operacionais e receitas e despesas de ativos e passivos relacionados com o negócio de seguros ou resseguros	210

24
Amil

A

34. Despesas de pessoal.....	211
35. Outras despesas administrativas	213
36. Redução do valor ou reversão da imparidade de ativos financeiros não mensurados pelo justo valor com alterações nos resultados	215
37. Redução do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos não financeiros	216
38. Lucros ou perdas ao dar baixa em contas ativas não financeiras.....	217
39. Lucros ou perdas de ativos não correntes e grupos alienados de elementos classificados como detidos para venda não admissíveis como operações descontinuadas	218
40. Informações sobre o justo valor	219
41. Transações com partes vinculadas.....	229
42. Outros requisitos de informação	235
43. Demonstrações de fluxos de caixa.....	237
Anexo 1 - Participações do CaixaBank em subsidiárias do Grupo CaixaBank.....	238
Anexo 2 - Participações do CaixaBank em acordos e negócios conjuntos do Grupo CaixaBank	240
Anexo 3 – Participações em empresas associadas do CaixaBank.....	241
Anexo 4 – Outras repartições fiscais.....	243
Anexo 5 - Notificações sobre a aquisição e venda de participações no capital no exercício 2019	244
Anexo 6 – Relatório Bancário Anual	245
Anexo 7 – Conciliação dos impactos da 1ª aplicação do IFRS 9	248

25
Cav
H**RELATÓRIO CORRESPONDENTE DO EXERCÍCIO ANUAL FINDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2019****CAIXABANK, SA E EMPRESAS QUE COMPÕEM O GRUPO CAIXABANK****Relatório correspondente ao exercício anual de 2019**

De acordo com a regulamentação em vigor sobre o conteúdo das contas anuais consolidadas, este Relatório completa, expande e comenta o balanço, a conta de lucros e perdas, a demonstração das alterações do património líquido e a demonstração dos fluxos de caixa, e forma com eles um unidade, com o objetivo de evidenciar uma imagem fiel do património e da situação financeira do Grupo CaixaBank a 31 de dezembro de 2019, bem como dos resultados das suas operações, alterações do património líquido e dos fluxos de caixa, que se produziram no exercício anual findo nessa data.

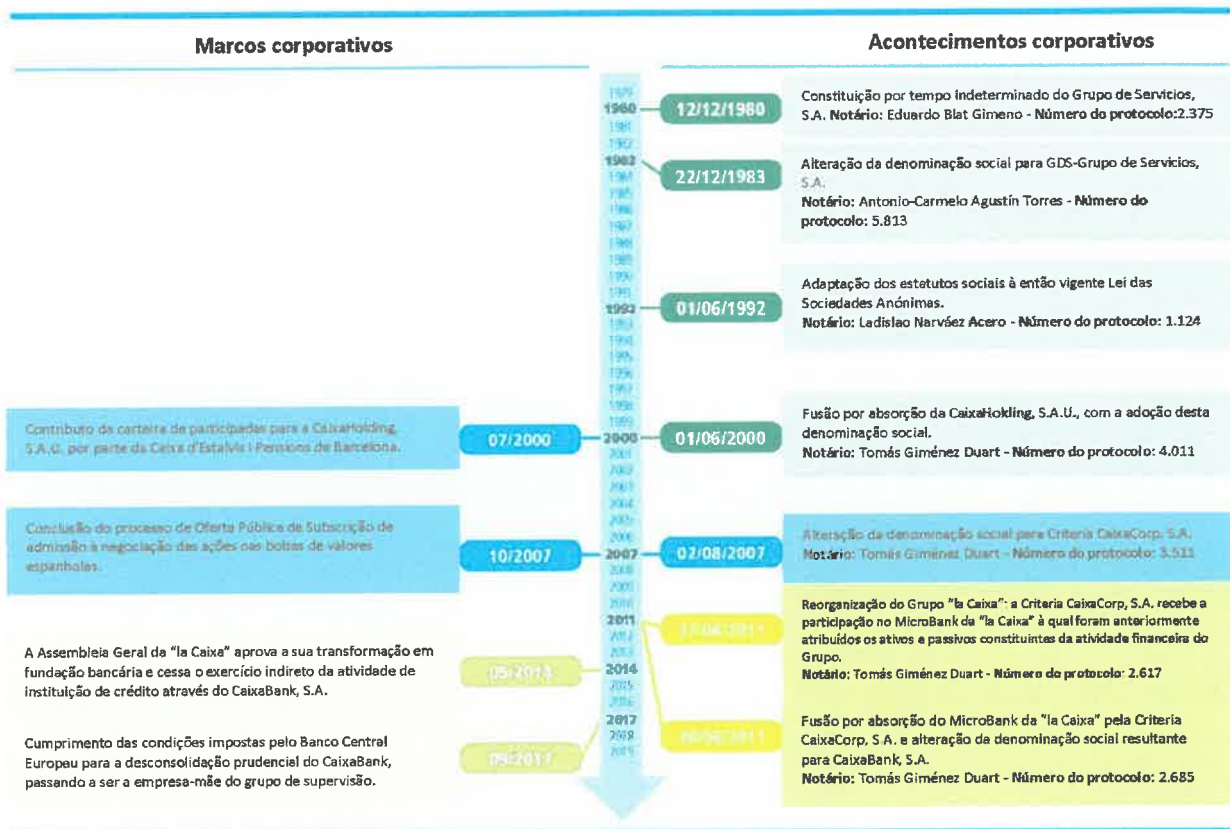
26
Cont
[Handwritten signature]

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

1.1. Natureza da Entidade

A CaixaBank, S.A. (doravante, CaixaBank –pela sua designação comercial– ou Entidade) é uma sociedade anónima de nacionalidade espanhola inscrita no Registo Mercantil de Valência, Tomo 10370, Folha 1, Página V-178351, e no Registo Administrativo Especial do Banco de Espanha com o número 2100. O identificador de Entidade Jurídica (LEI) do CaixaBank e os seus NIF são 7CUNS533WID6K7DGF187 e A08663619, respectivamente. Desde o dia 1 de julho de 2011, as ações do CaixaBank estão admitidas à negociação nas Bolsas de Valores de Madrid, Barcelona, Valência e Bilbao, e no seu mercado contínuo. A sede social e o endereço fiscal do CaixaBank estão em calle Pintor Sorolla, 2-4 em Valência.

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



El objeto social de CaixaBank consiste principalmente en:

- a realização de todos os tipos de atividades, operações, atos, contratos e serviços próprios da atividade bancária em geral, incluindo a prestação de serviços de investimento e serviços auxiliares, e a execução de atividades de agência de seguros;
- a receção de fundos do público na forma de depósitos irregulares ou outros semelhantes, para aplicação por conta própria em operações ativas de crédito e microcrédito, e para outros investimentos, prestando aos clientes serviços de ordem de pagamento, transferência, custódia, mediação e outros; e
- a aquisição, detenção, desfrute e alienação de todos os tipos de títulos valores e a formulação de uma oferta pública de aquisição e venda de valores, bem como todos os tipos de participações em qualquer sociedade ou empresa.

O CaixaBank e as suas subsidiárias fazem parte do Grupo CaixaBank (doravante, Grupo CaixaBank ou Grupo).

O CaixaBank é a empresa-mãe do conglomerado financeiro constituído pelas entidades do Grupo com estatuto de regulada, classificando o CaixaBank como entidade supervisionada significativa, formando o CaixaBank, em conjunto com as entidades de crédito do seu Grupo, um grupo significativo supervisionado do qual o CaixaBank é a entidade no nível mais alto de consolidação prudencial.

Enquanto entidade bancária cotada, está sujeita à supervisão do Banco Central Europeu e da Comissão Nacional do Mercado de Valores

Mobiliários (CMVM), embora as entidades do Grupo estejam sujeitas à supervisão de órgãos complementares e setoriais.

Sendo o CaixaBank uma sociedade comercial de nacionalidade espanhola, que tem a forma jurídica de sociedade anónima, rege-se pelo Texto Consolidado da Lei das Sociedades de Capitais, aprovado pelo Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julho, e regulamentos de aplicação. Adicionalmente, sendo uma entidade cotada, também se rege pelo Texto Consolidado da Lei do Mercado de Valores Mobiliários, aprovado pelo Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de outubro, e regulamentos de aplicação.

1.2. Bases de apresentação

As contas anuais consolidadas do Grupo foram elaboradas pelos Administradores de acordo com o quadro regulamentar da informação financeira aplicável ao Grupo a 31 de dezembro de 2019, que se encontra estabelecido nas Normas Internacionais de Informação Financeira adotadas pela União Europeia (doravante, IFRS-EU). Na sua elaboração, tomou-se em consideração a Circular 4/2017 do Banco de Espanha, de 27 de novembro, que constitui a adaptação das IFRS-EU no setor das instituições de crédito espanholas, bem como as suas subsequentes modificações em vigor no final do exercício.

As contas anuais foram elaboradas a partir dos registos contabilísticos detidos pelo CaixaBank e pelas entidades que integram o Grupo, e são apresentadas de acordo com o enquadramento regulamentar de informação financeira aplicável e, em particular, os princípios e critérios contábeis nele contidos, de forma a evidenciar a imagem fiel do património, da situação financeira, dos resultados do Grupo e dos fluxos de caixa durante o exercício correspondente. As contas anuais anexas incluem alguns ajustes e reclassificações que se destinam a homogeneizar os princípios e critérios seguidos pelas empresas integradas com os do CaixaBank.

Os valores são apresentados em milhões de euros, a menos que seja indicada uma unidade monetária alternativa. Algumas informações financeiras deste relatório foram arredondadas e, conseqüentemente, os números apresentados como totais neste documento podem divergir ligeiramente da operação aritmética exata dos números anteriores. Da mesma forma, na determinação da informação a divulgar neste relatório, tem-se em consideração a sua importância relativa em relação ao período contábil anual.

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

A 1 de janeiro de 2019, o Grupo adotou as seguintes normas contábeis:

NORMAS E INTERPRETAÇÕES QUE ENTRARAM EM VIGOR EM 2019

NORMAS E INTERPRETAÇÕES	TÍTULO
IFRS 16	Locações
Alteração da IFRS 9 Negativa	Características de do Cancelamento Antecipado com Compensação
Interpretação IFRIC23 *	Incerteza relativa aos tratamentos fiscais
Alteração à IAS 28 *	Participações de Longo Prazo em Associados e Negócios
Conjuntos	
Alteração à IAS 19 *	Modificação, Redução ou Liquidação do Plano
Ciclo anual de melhoras	Projeto Anual de Melhorias das IFRS 2015-2017

(*) Não tiveram impacto significativo no Grupo.

■ NIIF 16 “Locações”

A referida norma estabelece os princípios aplicáveis ao reconhecimento, avaliação e apresentação das locações, bem como as informações a serem divulgadas a esse respeito. A data da primeira aplicação é de 1 de janeiro de 2019, altura em que substituiu a IAS 17 «Locações» e a IFRIC 4 «Determinação se um acordo contém uma locação», que foram aplicáveis até 31 de dezembro de 2018. Existem diferenças relevantes em relação a estas normas, fundamentalmente no tratamento contabilístico do locatário, visto que a contabilização destes contratos pelo locatário permanece sem alterações relevantes.

O impacto da adoção da referida norma no Grupo encontra-se descrito na Nota 1.4- «Comparação de Informação», tendo em consideração o disposto nas disposições transitórias de aplicação da própria norma.

■ Modificação da IFRS 9 «Características de Cancelamento Antecipado com Compensação Negativa»:

O IASB alterou o IFRS 9 de tal forma que os ativos financeiros que incorporam cláusulas de amortização ou cancelamento antecipadas que podem dar origem a uma compensação negativa razoável pela rescisão antecipada do contrato são elegíveis para serem mensurados a custo amortizado ou pelo justo valor com alterações em outros resultados integrais.

■ Projeto anual para melhorar as IFRS 2015-2017

No âmbito deste projeto, o IASB introduziu uma alteração à IAS 12 que afeta os impactos fiscais da distribuição dos rendimentos gerados. Nesse sentido, desde o dia 1 de janeiro de 2019, os impactos fiscais da distribuição dos rendimentos gerados são registados na linha «Despesas ou receitas de impostos sobre lucros das atividades continuadas» da conta de lucros e perdas do

28
CB
A

exercício, quando anteriormente eram registados no «Património líquido». Isso afeta basicamente a distribuição de cupões discricionários das emissões realizadas. Essa alteração não teve impacto patrimonial ou significativo na apresentação das demonstrações financeiras comparativas, pelo que não foi necessária a reexpressão dos mesmos.

Normas e interpretações emitidas pelo IASB não vigentes

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

NORMAS E INTERPRETAÇÕES EMITIDOS PELO IASB NÃO VIGENTES

NORMAS E INTERPRETAÇÕES	TÍTULO	APLICAÇÃO OBRIGATÓRIA PARA EXERCÍCIOS INICIADOS A PARTIR DE:
APROVADO PARA APLICAÇÃO NA UE *		
Alteração do IFRS 3 2020	Definição de um negócio	1 de janeiro de
Alteração do IAS 39, IFRS 9 e IFRS 7 2020	Reforma dos índices de taxas de juros	1 de janeiro de
Alteração do IAS 1 e IAS 8 ** 2020	Definição do material	1 de janeiro de
NÃO APROVADOS PARA APLICAÇÃO		
IFRS 17	Contratos de seguro	1 de janeiro de 2021

(*) O Grupo decidiu não exercer a opção de aplicação antecipada destas normas, caso seja possível, com exceção da alteração da IAS 39, IFRS 9 e IFRS 7.

(**) Não são esperados impactos significativos para o Grupo derivados das mesmas.

Alteração da IAS 39, IFRS 9 e IFRS 7

No contexto da reforma global das taxas de juros de referência (IBORs), o IASB iniciou um projeto de revisão das principais normas IFRS afetadas, dividido em duas fases. A primeira fase esteve focada nos impactos contábeis antes da substituição dos índices das taxas de juros, e culminou com a publicação em setembro de 2019 das Modificações à IAS 39, IFRS 9 e IFRS 7 que foram aprovadas a nível europeu a 17 de janeiro de 2020. A data de entrada em vigor é de 1 de janeiro de 2020.

Essas alterações fornecem exceções para que as entidades não tenham de descontinuar as suas relações de cobertura em um ambiente de incerteza sobre a viabilidade a longo prazo de algumas taxas de juros de referência. Estas exceções baseiam-se, entre outras coisas, na capacidade de assumir que a taxa de juro de referência em que se baseia o risco coberto ou os fluxos de caixa do elemento coberto ou instrumento de cobertura não se altera em resultado da reforma.

O Grupo decidiu aplicar antecipadamente as modificações desta primeira fase, embora devido ao facto de que a maior parte das suas relações de cobertura se baseiam no índice EURIBOR e deste não ter sido objeto de substituição e a 31 de dezembro de 2019 ter visto a sua metodologia de cálculo ser alterada, os Administradores consideraram que não há incerteza para a data de elaboração destas contas anuais consolidadas quanto ao seu desaparecimento, pelo que não se aplicam os dados de informação previstos nas alterações.

IFRS 17 “Contratos de seguro”

Esta norma estabelece os requisitos que uma entidade deve aplicar na contabilização dos contratos de seguro que emite e dos contratos de resseguro celebrados. A data de vigência atualmente aprovada é 1 de janeiro de 2021 e substituirá o IFRS 4 «Contratos de Seguro», uma norma temporária que permite continuar a utilizar as práticas contábeis locais e que resultou em que os contratos de seguro sejam contabilizados de forma diferente entre as jurisdições.

Por meio da publicação do Exposure Draft ED/2019/4 de Modificações ao IFRS 17 em maio de 2019, o órgão emissor dos IFRS propôs, entre outras alterações à norma, o diferimento de um ano na sua primeira aplicação, estabelecendo a data de vigência de 1 janeiro de 2022 (com informação comparativa mínima de um ano). Decorrente do processo de consulta do ED, esta decisão, entre outros aspetos, será objeto de revisão no processo de deliberação do IASB, cuja visibilidade se prevê ter no final do primeiro trimestre de 2020 e que se materializará com a publicação do ED definitivo em meados de 2020.

29
CML
H

Conforme detalhado na nota 2.21 para as operações de seguros, as seguradoras do Grupo usufruíram da isenção temporária da aplicação da IFRS 9, pelo que a referida norma ainda não entrou em vigor para a atividade seguradora em virtude da aplicação do Regulamento UE 2017/1988. Este regulamento permite o diferimento da aplicação da IFRS 9 às seguradoras que fazem parte de um conglomerado financeiro conforme definido no artigo 2.º, ponto 14, da Diretiva 2002/87/CE, opção utilizada pelo Grupo CaixaBank para os investimentos financeiros das empresas seguradoras do Grupo (VidaCaixa e BPI Vida e Pensões) a partir de 1 de janeiro de 2018 com o cumprimento das condições estabelecidas no artigo 2.º do Regulamento UE 2017/1988.

A implementação da IFRS 17 implicará na contabilização consistente de todos os contratos de seguro com base em um modelo de avaliação que utilizará premissas de cálculo atualizadas a cada data de fecho (como a taxa de desconto, tabelas de mortalidade e sobrevivência, e em relação a outras variáveis).

Os efeitos das alterações nas hipóteses anteriores podem ser reconhecidos tanto na demonstração dos resultados como no património, dependendo da sua natureza e se tais alterações estiverem associadas à prestação de um serviço já ocorrido ou não, ou supor uma reclassificação entre as componentes do passivo de seguro registado. No que se refere, nomeadamente, às receitas ou despesas financeiras da atividade seguradora em resultado das alterações da taxa de desconto, as entidades podem optar por registá-los integralmente na demonstração dos resultados ou no património.

Para todos os contratos que não são onerosos, as entidades reconhecerão a sua margem de lucro na demonstração dos resultados (denominada «margem de serviço contratual») durante o período em que os serviços são prestados nos termos do contrato.

No final de 2017, o Grupo deu início a um projeto interno de adaptação ao novo quadro regulamentar dos contratos de seguros IFRS 17. O objetivo principal é de realizar os trabalhos de implementação necessários para a adoção do IFRS 17 no negócio de seguros afetado, de modo a garantir a sua conformidade na data da primeira aplicação, e avaliar os potenciais impactos quantitativos e qualitativos (no negócio, infraestrutura, etc.) com antecipação suficiente para fins de melhor gestão.

A primeira fase do projeto, realizada durante o primeiro semestre de 2018, teve como objetivos:

- Elaborar uma definição de abordagem que permita identificar os principais aspetos da nova norma contábil, um diagnóstico dos diversos aspetos a serem analisados e um plano de ação para garantir a implementação do IFRS 17,
- Garantir a identificação e planeamento de todas as necessidades quantitativas e qualitativas e do seu planeamento para alcançar a implementação na data de aplicação,
- Garantir a capacidade de realizar um cálculo de impacto antes da data da primeira aplicação.

No segundo semestre de 2018 iniciou-se a segunda fase do projeto, centrado basicamente na elaboração de um plano de implementação detalhado (que inclui produtos, sistemas, processos, organização, etc.), na definição dos responsáveis e na determinação de prazos. Durante o ano de 2019, foram realizados importantes avanços na execução do plano de implementação em áreas como a análise metodológica da norma e a modelação dos principais produtos de seguros, o desenvolvimento de sistemas - incluindo tanto a integração da solução tecnológica na qual serão realizados os novos cálculos exigidos pelo IFRS 17, como as adaptações necessárias nos sistemas atuais - e aspetos relacionados à organização e governação do projeto, como é a formação interna em relação à norma.

O projeto é constituído por diferentes equipas (contabilidade, atuarial, controlo de riscos e solvência, sistemas, intervenção, políticas contabilísticas, etc.), que se encarregam da gestão quotidiana do projeto e da execução das tarefas necessárias. Adicionalmente, no âmbito da definição do modelo de gestão do projeto, foi criada uma Comissão de Acompanhamento, composta pelos responsáveis pelas referidas áreas, que controla e supervisiona a evolução do projeto e tem capacidade de decisão delegada.

A Comissão Diretiva do Projeto, liderado pela VidaCaixa em coordenação com a Direção Executiva de Intervenção, Controlo de

Gestão e Capital do CaixaBank, é o órgão máximo de decisão e supervisão do projeto. É responsável pela tomada de decisões estratégicas de mais alto nível, se necessário, e é o elo de ligação com as Comissões Diretivas da VidaCaixa e CaixaBank.

1.3. Responsabilidade pelas informações e estimativas realizadas

As contas anuais consolidadas do Grupo do exercício de 2019 foram preparadas pelo Conselho de Administração na reunião realizada a 20 de fevereiro de 2020 e encontram-se pendentes de aprovação pela Assembleia Geral de Acionistas, embora se espere que sejam aprovadas sem modificações. As contas anuais do exercício anterior foram aprovadas pela Assembleia Geral Ordinária de Acionistas realizada em 5 de abril de 2019.

Na elaboração das contas anuais consolidadas, foram utilizados julgamentos, estimativas e pressupostos realizados pelo Conselho de Administração para quantificar alguns ativos, passivos, receitas, gastos e compromissos que nelas se encontram registados. São referentes os referidos pareceres e estimativas principalmente a:

- O critério de imputação temporária na demonstração dos resultados das receitas obtidas com as atividades auxiliares prestadas (Nota 2.10).
- A valorização dos fundos de comércio e ativos intangíveis (Nota 2.15 e 19).
- O prazo dos contratos de locação e a taxa de desconto utilizada na avaliação do passivo por locação (Nota 2.18).
- O justo valor dos ativos, passivos e passivos contingentes no contexto da atribuição do preço pago nas combinações de negócios.
- As perdas por imparidade de ativos financeiros, e do justo valor das garantias associadas aos mesmos, com base na sua classificação contabilística, o que implica realizar julgamentos relevantes em relação: i) à consideração do «aumento significativo do risco de crédito» (SICR), ii) a definição de default; e iii) a incorporação de informações forward-looking (Nota 2.7 e 3.3.2.3).
- A valorização dos interesses em negócios conjuntos e associados (Nota 16).
- A determinação dos resultados das participações em empresas associadas (Nota 16).
- As hipóteses atuariais utilizadas no cálculo dos passivos dos contratos de seguro (Nota 17).
- A classificação, vida útil e perdas por imparidade dos ativos tangíveis e intangíveis (Notas 18 e 19).
- Perdas por imparidade de ativos não correntes e grupos de alienação de elementos que se encontram classificados como detidos para venda (Nota 21).
- As hipóteses atuariais utilizadas no cálculo dos passivos e compromissos pós-emprego (Nota 23).
- A valorização das reservas necessárias para a cobertura de contingências laborais, jurídicas e fiscais (Nota 23).
- A despesa do imposto das empresas determinada sobre a taxa de imposto esperada no final do exercício e a ativação dos créditos fiscais e a sua recuperabilidade (Nota 25).
- O justo valor de determinados ativos e passivos financeiros (Nota 40).

Estas estimativas foram efetuadas em função da melhor informação disponível à data de elaboração destas contas anuais, embora eventos futuros possam obrigá-las a serem alteradas em exercícios futuros, o que, de acordo com a regulamentação aplicável, seria feito de forma prospetiva, reconhecendo os efeitos da alteração da estimativa na conta de lucros e perdas correspondente.

31
 CNB
 HA

**1.4. Comparação de informações
 variações do perímetro de
 consolidação**

Os valores correspondentes aos exercícios anuais de 2018 e 2017, incluídos nas contas anuais anexas do exercício de 2019, são apresentados única e exclusivamente para efeitos comparativos. Em alguns casos, para facilitar a comparabilidade, a informação comparativa é apresentada de forma resumida, com informação completa disponível nas contas anuais de 2018 e 2017.

IFRS 16 - Locações

Conforme indicado nesta mesma nota na secção «Bases de apresentação», o Grupo aplicou o IFRS 16 a partir de 1 de janeiro de 2019. Nesse sentido, optou por não reavaliar se um contrato é uma locação ou contém uma componente de locação de acordo com os critérios da norma, aplicando-a exclusivamente aos contratos que tenham sido identificados como locações de acordo com os regulamentos anteriores.

Para aquelas locações em que o Grupo intervém como locatário, anteriormente classificadas como locações operacionais, o Grupo decidiu aplicar os novos critérios de locação de forma retroativa, utilizando a abordagem retroativa modificada, que permite estimar o valor do direito de uso por referência ao passivo nas operações, não gerando qualquer ajuste às reservas a partir de 1 de janeiro de 2019. Adicionalmente, foi decidido excluir do âmbito, de acordo com as simplificações previstas no novo quadro regulamentar da informação financeira, os contratos de locação cujos ativos subjacentes não é imobiliário e cujo prazo expira nos doze meses seguintes a partir da data da aplicação inicial.

Os principais tipos de contratos identificados que têm exigido a estimativa de um ativo pelo direito de uso e um passivo por locação a partir de 1 de janeiro de 2019 são as locações de imóveis (destinados a escritórios) que se relacionam com a sua atividade operacional.

Para as transações de venda com locação subsequente realizadas antes de 1 de janeiro de 2019 em que o Grupo atuou como vendedor-locatário, a locação subsequente foi contabilizada como qualquer outra locação operacional existente a partir de 1 de janeiro de 2019.

As desagregações a 31 de dezembro de 2018 e 2017 das secções de balanço referentes aos contratos de locação apresentadas neste relatório não foram reapresentadas, pelo que não é comparável com a informação referida a 31 de dezembro de 2019.

A conciliação entre os compromissos de locação operacional a 31 de dezembro de 2018 e os passivos de locação reconhecidos a 1 de janeiro de 2019 na aplicação do IFRS 16 é a seguinte:

COMPROMISSOS PARA LOCAÇÃO OPERACIONAL
(Milhões de euros)

COMPROMISSOS PARA LOCAÇÃO OPERACIONAL A 31 DE DEZEMBRO DE 2018	1.890
Tratamento diferenciado do prazo de locação	(308)
Separação de componentes não locação	(66)
Outros ajustes (inclui desconto financeiro para pagamentos futuros)	(108)
PASSIVO POR LOCAÇÃO A 1 DE JANEIRO DE 2019	1.409
Taxa de desconto aplicada (dependendo do prazo) *	
Espanha	[0,10%-1,66%]
Portugal	[0,20%-0,90%]

(*) A diferença na taxa de desconto aplicada aos negócios em Espanha e Portugal é explicada principalmente pela duração dos contratos de locação em cada um deles.

Alteração do tratamento contábil vinculado a compromissos de prestação definida

Segue-se uma atualização dos saldos formulados nas contas anuais dos exercícios findos a 31 de dezembro de 2016, 2017 e 2018 como resultado das alterações detalhadas a seguir:

REEXPRESSÃO DOS BALANÇOS - 31-12-2016

(Milhões de euros)

	BALANÇO A 31-12-2016	ALTERAÇÃO DO TRATAMENTO DOS ATIVOS DETIDOS PELOS COLABORADORES FP	ALTERAÇÃO DO REGISTO DE LUCROS E PERDAS ATUARIAIS	BALANÇO A 31-12-2016 REEXPRESSO
Ativos fiscais	10.521	(40)		10.481
Ativos fiscais diferidos	9.643	(40)		9.603
TOTAL ATIVO	347.927	(40)		347.887
Passivos cobertos por contratos de seguro	45.804	1.142		46.946
Reservas	4.730	(1.492)		3.238
Pensões e outras obrigações de prestações pós-emprego definidas	2.029	(1.492)		537
Passivos fiscais	1.186	65		1.251
Passivos fiscais diferidos	1.186	65		1.251
TOTAL PASSIVO	324.372	(285)	0	324.087
Fundos próprios	23.400	-	453	23.853
Lucros acumulados	5.239		220	5.459
Outras reservas	(717)		233	(484)
Outros rendimentos abrangentes cumulativos	127	245	(453)	(81)
Elementos que podem ser reclassificados nos resultados	127	245	(453)	(81)
TOTAL PATRIMÓNIO LÍQUIDO	23.555	245	0	23.800

REEXPRESSÃO DOS BALANÇOS - 31-12-2017

(Milhões de euros)

	BALANÇO A 31-12-2017	ALTERAÇÃO DO TRATAMENTO DOS ATIVOS DETIDOS PELOS COLABORADORES FP	ALTERAÇÃO DO REGISTO DE LUCROS E PERDAS ATUARIAIS	BALANÇO A 31-12-2017 REEXPRESSO	1º APLICAÇÃO IFRS 9 (ANEXO 7)	BALANÇO A 01-01-2018
Ativos fiscais	11.055	(50)		11.005	243	11.248
Ativos fiscais diferidos	10.255	(50)		10.205	243	10.448
TOTAL ATIVO	383.186	(50)		383.136	(548)	382.588
Passivos afetos ao negócio de seguros	49.750	1.248		50.998	8.241	59.239
Reservas	5.001	(1.510)		3.491	8	3.499
Pensões e outras obrigações de prestações pós-emprego definidas	2.108	(1.510)		598		598
Passivos fiscais	1.388	29		1.417		1.417
Passivos fiscais diferidos	1.194	29		1.223		1.223
TOTAL PASSIVO	358.503	(233)	0	358.270	8	358.278
Fundos próprios	24.204	-	518	24.722	(539)	24.183
Lucros acumulados	5.554		484	6.038		6.038
Outras reservas	(628)		34	(594)	(539)	(1.133)
Outros resultados compreendidos acumulados	45	183	(518)	(290)	(23)	(313)
Elementos que não serão reclassificados nos resultados		116	(518)	(402)	(447)	(849)
Elementos que podem ser reclassificados nos resultados	45	67		112	424	536
TOTAL PATRIMÓNIO LÍQUIDO	24.683	183	0	24.866	(556)	24.310

REEXPRESSÃO DE BALANÇOS - 31-12-2018

(Milhões de euros)

	BALANÇO A 31-12-2018	ALTERAÇÃO DO TRATAMENTO DOS ATIVOS DETIDOS PELOS COLABORADORES FP	ALTERAÇÃO DO REGISTO DE LUCROS E PERDAS ATUARIAIS	BALANÇO A 31-12-2018 REEXPRESSO
Ativos fiscais	11.340	(76)		11.264
Ativos fiscais diferidos	10.117	(76)		10.041
TOTAL ATIVO	386.622	(76)		386.546
Passivos relacionados ao negócio de seguros	60.452	1.067		61.519
Reservas	4.610	(1.531)		3.079
Pensões e outras obrigações de prestações pós-emprego definidas	1.989	(1.531)		458
Passivos fiscais	1.269	82		1.351
Passivos fiscais diferidos	1.033	82		1.115
TOTAL PASSIVO	362.564	(382)	0	362.182
Fundos próprios	24.836		548	25.384
Lucros acumulados	6.786		514	7.300
Outras reservas	(1.539)		34	(1.505)
Outros resultados compreendidos acumulados	(807)	306	(548)	(1.049)
Elementos que não serão reclassificados nos resultados	(904)	116	(548)	(1.336)
Elementos que podem ser reclassificados nos resultados	97	190		287
TOTAL PATRIMÓNIO LÍQUIDO	24.058	306	0	24.364

Seguem a seguir os saldos das secções do balanço a 31 de dezembro de 2019 afetados pela alteração das políticas contabilísticas anteriormente mencionadas, caso as mesmas não tivessem sido efetuadas:

BALANÇO PROFORMA - 31-12-2019

(Milhões de euros)

	BALANÇO A 31-12-2019	ALTERAÇÃO DO TRATAMENTO DOS ATIVOS DETIDOS PELOS COLABORADORES FP	ALTERAÇÃO DO REGISTO DE LUCROS E PERDAS ATUARIAIS	BALANÇO A 31-12-2019 PROFORMA
Ativos fiscais	11.113	94		11.207
Ativos fiscais diferidos	9.836	94		9.930
TOTAL ATIVO	391.414	94		391.508
Passivos relacionados ao negócio de seguros	70.807	(1.196)		69.611
Reservas	3.624	1.617		5.241
Pensões e outras obrigações de prestações pós-emprego definidas	521	1.617		2.138
Passivos fiscais	1.296	(42)		1.254
Passivos fiscais diferidos	1.058	(42)		1.016
TOTAL PASSIVO	366.263	379		366.642
Fundos próprios	26.247		(718)	25.529
Lucros acumulados	7.795		(664)	7.131
Outras reservas	(1.281)		(54)	(1.335)
Outros resultados compreendidos acumulados	(1.125)	(285)	718	(692)
Elementos que não serão reclassificados nos resultados	(1.568)	(190)	718	(1.040)
Elementos que podem ser reclassificados nos resultados	443	(95)		348
TOTAL PATRIMÓNIO LÍQUIDO	25.151	(285)		24.866

a) Tratamento dos ativos detidos pelo Fundo de Pensões dos colaboradores

De acordo com o IAS 19, os ativos de um plano elegíveis a serem apresentados de forma líquida das obrigações decorrentes de compromissos de prestação definida incluem ativos detidos por um fundo de benefícios de longo prazo para os colaboradores.

Os compromissos de prestação definida do CaixaBank encontram-se inscritos no Fundo de Pensões dos colaboradores, que de acordo com a IAS 24 é uma parte vinculada do Grupo. Até à data, o Grupo não utilizou a exceção prevista na IAS 19 para considerar os ativos detidos por um fundo de pensões para os colaboradores como um ativo do plano elegível. Para o efeito, os ativos do fundo podem incluir apólices de seguro em que o fundo atua como tomador e beneficiário.

A 31 de dezembro de 2019, o Grupo decidiu alterar voluntariamente a sua política contabilística quanto ao tratamento dos ativos detidos pelo Fundo de Pensões dos colaboradores, de forma que passou a considerá-lo como um ativo do plano elegível e, conseqüentemente, os direitos que este tem sobre as apólices subscritas estão a ser consideradas.

A referida mudança na política contábil realizou-se com caráter retroativo ao início do período comparativo mais antigo apresentado e em termos conceituais implicou no seguinte:

- Os compromissos de prestação definida com os colaboradores continuam a ser avaliados ao abrigo da IAS 19 com uma abordagem de continuidade no que diz respeito ao pressuposto das diferentes hipóteses atuariais e financeiros (revisitos em cada data de fecho). Apesar disso, como aspeto diferente, os mesmos são apresentados líquidos do valor dos ativos do plano, que neste caso reflete o valor das apólices subscritas entre a Comissão de Controlo e a empresa seguradora VidaCaixa. Para esses fins, o valor dos ativos do plano é calculado atualizando os fluxos e utilizando as mesmas premissas que a avaliação das obrigações. Esta metodologia de cálculo é mantida em relação à que vinha sendo utilizada para efeitos de balanço individual do CaixaBank.
- As alterações decorrentes da evolução ao longo do tempo do passivo líquido com compromissos continuam a ser registadas em «Outros resultados compreendidos acumulados».
- Os investimentos, em dívida pública, detidos no balanço da VidaCaixa que se destinam a cobrir os fluxos derivados das obrigações das apólices, continuam a ser consolidados até à data, com a única diferença de serem considerados como instrumentos financeiros atribuídos às apólices subscritas pela Comissão de Controlo, entidade independente do Grupo CaixaBank de acordo com o IAS 19.
- Como consequência do exposto, as contas anuais consolidadas incluem as reservas técnicas matemáticas da VidaCaixa (estimadas utilizando como taxa de desconto a taxa de juro dos investimentos afetados) que foram previamente ajustadas no processo de consolidação, bem como os referidos investimentos em dívida pública no ponto anterior.

Os Administradores do CaixaBank consideram que a referida alteração oferece uma informação mais representativa sobre a situação financeira do Grupo e a forma como se encontram instrumentalizadas as garantias de prestação definida. Em particular, e considerando o contexto atual das taxas de juro, o custo no património e a volatilidade da anterior política contabilística aplicada até à data, nada mais foi do que um reflexo do custo de oportunidade de não ter coberto estes compromissos no momento da externalização. Ou seja, o maior dispêndio financeiro que a seguradora deveria realizar para garantir o pagamento dos compromissos de prestação definida utilizando a mesma carteira de dívida pública.

b) Reconhecimento de lucros e perdas atuariais

Com o objetivo de melhorar a imagem fiel das demonstrações financeiras do Grupo, durante o exercício de 2019 foram alterados os critérios contabilísticos para o reconhecimento dos lucros e perdas atuariais, por se considerar que a nova apresentação reflete de forma mais adequada os impactos no património líquido derivados da avaliação dos ativos e passivos vinculados com os compromissos de pensões do Grupo. Nesse sentido, os lucros e perdas atuariais anteriormente reconhecidos a cada data de fecho na secção «Fundos Próprios - Lucros Acumulados» passaram a ser apresentados na secção «Outros Resultados compreendidos Acumulados - Elementos que não serão reclassificados para os resultados - Lucros ou Perdas Atuariais nos planos de pensões de prestações definidas».

IFRS 9

O Grupo aplicou a IFRS 9 a partir de 1 de janeiro de 2018. Esta situação implicou alterações na classificação e alterações na valorização de determinados elementos do balanço a 31 de dezembro de 2017. Os impactos da primeira aplicação encontram-se detalhados no Anexo 7.

35
C&A
***1.5. Sazonalidade das transações**

A natureza das operações mais significativas realizadas pelo Grupo não é de carácter cíclico ou sazonal relevante no mesmo exercício.

1.6. Participações no capital das instituições de crédito

O Grupo não detém, no fecho deste exercício, qualquer participação direta igual ou superior a 5% do capital ou dos direitos de voto em instituições de crédito, exceto as participações em subsidiárias e associadas que se encontram detalhadas nos Anexos 1 e 3.

1.7. Rácio de reserva

Neste presente exercício, foram cumpridos os mínimos exigidos pela regulamentação aplicável para este rácio.

1.8. Operações significativas**Acordo de venda à Lone Star****1. Recompra de Servi habitat Servicios Inmobiliarios, SL (Servi habitat)**

A 8 de junho de 2018, o CaixaBank chegou a um acordo com a empresa SH Findel, S.À.R.L. (uma empresa controlada pela TPG Sixth Street Partners) para recomprar 51% do capital social da Servi habitat por um preço de 176,5 milhões de euros. Após esta aquisição, que obteve as autorizações pertinentes e que foi encerrada a 13 de julho de 2018, o Grupo passou a deter 100% do capital social da Servi habitat.

Como consequência da combinação de negócios, a Servi habitat foi consolidada pelo método de integração global com efeitos contabilísticos a partir de 1 de julho de 2018. O efeito no património líquido e resultados de considerar a referida data de referência referente à incorporação efetiva (13 de julho de 2018) foi pouco significativa. Esta operação conduziu à materialização dos seguintes impactos na demonstração de resultados do Grupo:

- A** Revisão do valor contábil da participação anterior da Servi habitat (49%) em virtude da atualização da avaliação desta participação, consistente com a oferta de venda aceite pelo Grupo em relação à transação anunciada a 28 de junho de 2018 e descrita na secção seguinte. Tal conduziu ao registo de uma perda de 52 milhões de euros na secção «Imparidade ou reversão de imparidade do valor de investimentos em negócios conjuntos ou associados» na demonstração de resultados consolidada em anexo.
- B** O reconhecimento de uma perda de 152 milhões de euros na secção «Reservas ou reversão de reservas» na demonstração dos resultados consolidada em anexo, correspondente à diferença entre o preço da transação (176,5 milhões de euros) e o justo valor da participação adquirida em 51% da Servi habitat, estimada no contexto da venda desta participação à LoneStar.

O resultado gerado por esta participação desde a sua combinação de negócios em julho de 2018 até à sua venda, após a conclusão da transação descrita na secção seguinte, foi classificado na secção «Lucros ou perdas após impostos procedentes de atividades descontinuadas» da demonstração dos resultados consolidada.

2 Acordo de venda à Lone Star

A 28 de junho de 2018, o CaixaBank concordou em vender 80% da sua carteira imobiliária para uma empresa pertencente aos fundos Lone Star Fund X e Lone Star Real Estate Fund V. A transação compreende principalmente a carteira de ativos imobiliários disponíveis para venda a partir de 31 de outubro de 2017, bem como 100% do capital social da Servi habitat. O valor bruto dos ativos imobiliários a 31 de outubro de 2017 afetos à venda era de aproximadamente 12.800 milhões de euros, cujo valor líquido contábil aproximado ascendia a 6.700 milhões de euros.

O Grupo contribuiu com a referida carteira juntamente com os 100% da Servi habitat para uma nova empresa (Coral Homes, SL) da qual posteriormente vendeu 80% à Lone Star, mantendo uma participação de 20% através de Building Center. O impacto global da operação de venda na demonstração dos lucros e perdas consolidada (incluindo gastos, impostos e outros custos) foi de -48

36
CMV
H

milhões de euros líquidos de impostos e +15 pontos base no rácio CET1 fully loaded a 31 de dezembro de 2018.

Garantias concedidas na operação

A venda assinada com a Lone Star incluiu uma cláusula de manifestações e garantias quanto à titularidade dos ativos transferidos que, em determinadas circunstâncias, podem ser objeto de reclamação do Grupo até junho de 2020.

A 31 de dezembro de 2019 e 2018, o Grupo não estima um impacto patrimonial significativo derivado da existência das referidas cláusulas.

1.9. Eventos posteriores

As operações, além das indicadas nas demais notas, ocorridas entre o fecho e a formulação, são detalhadas a seguir.

Emissões de títulos de dívida

A 17 de janeiro de 2020, o CaixaBank realizou uma emissão de dívida sénior preferencial no montante de 1.000 milhões de euros a 5 anos com uma rentabilidade anual de 0,43%, equivalente a midswap + 58 pontos base.

37
CAB
#

2. Princípios e políticas contábeis e critérios de avaliação aplicados

Na elaboração das contas anuais consolidadas do Grupo para o exercício de 2019, foram aplicados os seguintes princípios e políticas contabilísticas e critérios de avaliação:

2.1. Combinações de negócios e princípios de consolidação

As contas anuais consolidadas incluem, para além dos dados correspondentes à empresa adquirente, a informação correspondente às subsidiárias, negócios conjuntos e associados. O procedimento de integração dos elementos patrimoniais dessas empresas é efetuado em função do tipo de controlo ou influência exercido sobre as mesmas.

Subsidiárias

O Grupo considera subsidiárias aquelas sobre as quais tem capacidade de exercer controlo. Essa capacidade de controlo manifesta-se quando:

- tem o poder de dirigir as suas atividades relevantes, ou seja, aquelas que afetam significativamente o seu desempenho, por disposição legal, estatutária ou contrato;
- tem capacidade presente, ou seja, capacidade prática de exercer os seus direitos de usar esse poder a fim de influenciar o seu desempenho;
- e devido ao seu envolvimento, está exposta ou tem direito a rendimentos variáveis da entidade participada.

Geralmente, os direitos de voto fornecem o poder de dirigir as atividades relevantes de uma entidade participada. Para o seu computo, são tidos em consideração todos os direitos de voto diretos e indiretos, incluindo os potenciais como, por exemplo, opções de compra adquiridas sobre instrumentos de capital da entidade participada. Em determinadas situações, pode-se ter o poder de dirigir as atividades sem dispor da maioria dos direitos de voto.

Nestes casos, avalia-se se possuem, unilateralmente, capacidade prática para dirigir as respetivas atividades (financeiras, operacionais ou relacionadas com a nomeação e remuneração dos órgãos de administração, entre outras).

As subsidiárias são consolidadas, sem exceções pelo motivo da sua atividade, pelo método da integração global, que consiste na agregação dos ativos, passivos e património líquido, receitas e despesas, de natureza semelhante, que figuram nas suas contas anuais individuais. O valor contábil das participações, diretas e indiretas, no capital das subsidiárias é eliminado com a fração do património líquido das subsidiárias que representam. Os demais saldos e transações entre as empresas consolidadas são eliminados no processo de consolidação.

A participação de terceiros no património e nos resultados do exercício é apresentada na secção «Interesses minoritários (interesses que não controlam)» do balanço e em «Resultados atribuíveis a interesses minoritários (interesses que não controlam)» da conta de lucros e perdas.

No que se refere à consolidação dos resultados das subsidiárias adquiridas no exercício, esta é efetuada pelo montante do resultado gerado desde a data de aquisição. Analogamente, os resultados das subsidiárias que deixam de o ser no exercício são consolidados pelo montante do resultado gerado desde o início do exercício até à data em que o controlo é perdido.

As aquisições e alienações quando não implicam uma alteração do controlo da entidade participada são registadas como operações patrimoniais, não sendo reconhecida qualquer perda ou ganho na demonstração dos resultados. A diferença entre o valor entregue ou recebido e a diminuição ou aumento dos interesses minoritários, respetivamente, é reconhecida em reservas.

O IFRS 10 estabelece que quando se produz a perda de controlo de uma subsidiária, os ativos, passivos, interesses minoritários e outros elementos que poderiam ser reconhecidos em ajustes de avaliação devem ser removidos do balanço e o justo valor do valor recebido, bem como qualquer investimento restante deve ser registado. A diferença entre os dois valores é reconhecida na conta de lucros e perdas.

Relativamente aos contributos não monetários para entidades conjuntamente controladas, o IASB reconheceu a existência de um conflito regulamentar entre o IAS 27, o qual estabelece que em caso de perda de controlo a participação restante é valorizada ao justo valor, registando-se na conta de lucros e perdas o resultado completo da operação, e o parágrafo 48 da IAS 31 juntamente com a interpretação da SIC 13, que, para as transações dentro do seu alcance, só permite reconhecer a parte do resultado

atribuível à participação detida pelos demais participantes na entidade controlada em conjunto. O Grupo optou por aplicar de forma consistente as transações dentro do alcance das referidas normas estabelecidas pela IAS 27.

O Anexo 1 deste Relatório traz informações relevantes sobre essas entidades. As informações correspondem aos últimos dados reais ou estimados disponíveis no momento da elaboração deste Relatório.

Negócios conjuntos

O Grupo considera negócios conjuntos as entidades sobre as quais possui acordos contratuais de controlo conjunto, pelo qual as decisões sobre as respetivas atividades são tomadas por unanimidade pelas entidades que partilham o controlo com direito aos respetivos ativos líquidos.

As participações em negócios conjuntos são avaliadas pela aplicação do método da participação, ou seja, pela fração do património líquido que representa a participação de cada entidade no seu capital, uma vez considerados os dividendos recebidos das mesmas e outras eliminações patrimoniais.

O Anexo 2 deste Relatório traz informações relevantes sobre essas entidades. As informações correspondem aos últimos dados reais ou estimados disponíveis no momento da elaboração deste Relatório.

Entidades associadas

As entidades associadas são aquelas sobre as quais o Grupo, direta ou indiretamente, exerce influência significativa e não são subsidiárias ou negócios conjuntos. A influência significativa é manifestada, na maioria dos casos, através de uma participação igual ou superior a 20% dos direitos de voto da entidade participada. Se os direitos de voto forem inferiores a 20%, a influência significativa será evidenciada caso ocorra alguma das circunstâncias indicadas na IAS 28. Entre elas está o facto de contar com representação no conselho de administração, participar nos processos de definição de políticas da participada, a existência de transações de importância relativa entre a entidade e a participada, o intercâmbio de pessoal diretivo ou o fornecimento de informações técnicas essenciais.

Excepcionalmente, não têm a consideração de entidades associadas aquelas entidades em que os direitos de voto sejam detidos na entidade participada superior a 20%, mas nas que seja claramente demonstrado que tal influência não existe e, portanto, o Grupo carece do direito de intervir nas políticas financeiras e operacionais. Com base nestes critérios, no final do exercício, o Grupo mantém diversos investimentos, de montantes pouco significativos, com participações entre os 20% e 50% classificados na secção «Ativos financeiros pelo justo valor com alterações em outros resultados compreendidos».

As participações em associadas são avaliadas pela aplicação do método de participação, ou seja, pela fração do património líquido que representa a participação de cada entidade no seu capital, uma vez considerados os dividendos recebidos das mesmas e outras eliminações patrimoniais. No caso de transações com uma entidade associada, os resultados correspondentes são eliminados da percentagem de participação do Grupo no seu capital.

A amortização dos ativos intangíveis com vida útil definida identificados como resultado da elaboração de um Purchase price allocation («PPA») para a atribuição do preço de aquisição pago é imputada na secção «Resultados de entidades avaliadas pelo método da participação» na conta de lucros e perdas.

O Grupo não utilizou demonstrações financeiras de entidades para as quais se aplica o método da participação, que se referem a uma data diferente da empresa adquirente do Grupo.

O Anexo 3 deste Relatório traz informações relevantes sobre essas entidades. As informações correspondem aos últimos dados reais ou estimados disponíveis no momento da elaboração deste Relatório.

Erste Group Bank AG

O investimento mais representativo em que existe uma influência significativa com uma percentagem inferior a 20% é o Erste Group Bank AG (Erste, Erste Group Bank ou Erste Bank). Neste caso, existe um acordo de parceria preferencial entre o acionista de controlo da Erste (Fundação Erste) e o CaixaBank que formaliza o carácter amistoso e a orientação a longo prazo do investimento, um acordo de cooperação empresarial e comercial entre o Erste e o CaixaBank. Nos termos do referido acordo, o CaixaBank i) reserva-se o direito de nomear dois administradores para o Conselho Fiscal da Erste; ii) votar na Assembleia Geral de Acionistas no mesmo sentido que a Fundação Erste no que diz respeito apenas à eleição dos membros do Conselho Fiscal e iii) fazer parte do grupo de sócios estáveis do banco austríaco, juntamente com um grupo de caixas económicas austríacas e algumas das suas fundações, e a holding WSW, mantendo conjuntamente uma participação de cerca de 30% do capital.

Entidades estruturadas

Uma entidade estruturada é aquela que foi concebida de forma que os direitos de voto e outros direitos semelhantes não sejam o fator principal ao decidir o seu controlo, por exemplo no caso em que os direitos de voto se referem apenas a tarefas administrativas e as atividades relevantes são geridas através de acordos contratuais. Em qualquer caso, o Grupo utiliza também a percentagem de direitos de voto como indicador para avaliar a existência de controlo em entidades desta natureza.

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

■ Entidades estruturadas consolidadas:

De forma a determinar se existe controlo sobre uma entidade estruturada, e, portanto, se deve ser consolidada no Grupo, são analisados os direitos contratuais existentes diferentes dos direitos de voto. Para tal, considera-se o desenho e a finalidade de cada entidade, bem como, entre outras, a evidência da capacidade de direcionar atividades relevantes, eventual existência de relações especiais ou a capacidade de influenciar o montante dos rendimentos que se encontra exposto.

No caso de fundos de titularização, o Grupo possui uma alta exposição aos rendimentos variáveis existentes e mantém o poder de decisão sobre a entidade, seja diretamente ou através de um agente. A informação relativa a estes fundos, os apoios financeiros concedidos aos veículos e a sua motivação encontram-se detalhadas na Nota 28.2.

No fecho do exercício, não existem acordos adicionais de suporte financeiro significativos adicionais a outros tipos de entidades estruturadas consolidadas além dos descritos anteriormente.

■ Entidades estruturadas não consolidadas:

O Grupo constitui veículos com o objetivo de permitir aos seus clientes o acesso a determinados investimentos ou para a transferência de riscos ou outros fins. Uma vez que o Grupo não mantém o controlo sobre estes veículos ou cumpre os critérios para a sua consolidação definidos na IFRS 10, os mesmos não são consolidados.

No fecho do exercício, o Grupo não tem interesses nem concedeu apoios financeiros a entidades estruturadas não consolidadas que sejam significativas.

Combinações de negócios

As normas contábeis definem as combinações de negócios como a união de duas ou mais entidades em uma única entidade ou grupo de entidades, sendo a «entidade adquirente» aquela que, na data de aquisição, assume o controlo de outra entidade.

Para as combinações de negócios nas quais o Grupo adquire o controlo, procede-se à determinação do custo da combinação, geralmente o justo valor do valor transferido. Este valor será composto pelos ativos entregues, pelos passivos assumidos perante os anteriores proprietários do negócio adquirido e pelos instrumentos de capital próprio emitidos pela entidade adquirente.

Deste modo, avalia-se na data de aquisição a diferença entre:

- i) a soma do justo valor do valor transferido, dos interesses minoritários e das participações prévias mantidas na entidade ou negócio adquirido.
- ii) O montante líquido dos ativos identificáveis adquiridos e passivos assumidos, mensurados pelo justo valor.

A diferença positiva entre i) e ii) é registada na secção «Ativos intangíveis – Fundo de comércio» do balanço, sempre que não seja possível atribuí-los a elementos patrimoniais específicos ou ativos intangíveis identificáveis da entidade ou negócio adquirido. Se a diferença for negativa, é registada na secção «Fundo de comércio negativo reconhecido nos resultados» na conta de lucros e perdas.

40
Carb
A

2.2. Instrumentos financeiros

Classificação de ativos financeiros

Os critérios estabelecidos pelo quadro regulamentar contábil para a classificação de instrumentos financeiros são detalhados a seguir:

Fluxos de caixa contratuais	Modelo de negócio	Classificação de ativos financeiros (AF)
Pagamentos, apenas, de principal e juros sobre o montante do principal pendente nas datas especificadas (Teste SPPI)	Com o objetivo de receber fluxos de caixa contratuais.	AF a custo amortizado.
	Com o objetivo de receber fluxos de caixa contratuais e venda.	AF a justo valor com alterações em outros resultados globais.
Outros – Sem teste SPPI	Instrumentos derivados designados como Instrumentos de cobertura contábil.	Derivados – Contabilidade de coberturas.
	São originados ou adquiridos com o objetivo de os concretizar a curto prazo.	
	Fazem parte de um grupo de instrumentos financeiros identificados e administrados em conjunto para os quais existem evidências de ações recentes para a obtenção de lucros a curto prazo.	AF a justo valor com alterações dos resultados. AF detidos para negociação.
	São instrumentos derivados que não se enquadram na definição de contrato de garantia financeira nem foram designados como instrumentos de cobertura contábilística.	
	Restantes.	AFs não destinados a negociação, que são obrigatoriamente avaliados pelo justo valor com alterações dos resultados.

Os investimentos em instrumentos de património constituem uma exceção aos critérios gerais de avaliação descritos anteriormente. Em geral, o Grupo exerce a opção de reconhecimento inicial e irrevogavelmente de incluir na carteira de ativos financeiros a justo valor com as alterações em outros rendimentos globais, investimentos em patrimónios líquidos que não são classificados como detidos para negociação e que, caso esta opção não seja exercida, seriam obrigatoriamente classificados como ativos financeiros pelo justo valor com alterações nos resultados.

Quanto à avaliação do modelo de negócio, esta não depende das intenções para um instrumento individual, mas é determinada para um conjunto de instrumentos, tendo em consideração a frequência, o montante e o momento das vendas em exercícios anteriores, os motivos de tais vendas e as expectativas em relação às vendas futuras. As vendas pouco frequentes ou insignificantes, próximas do vencimento do ativo e motivadas por aumentos no risco de crédito dos ativos financeiros ou para gerir o risco de concentração, entre outros, podem ser compatíveis com o modelo de manutenção de ativos para receber fluxos de caixa contratuais.

Em particular, a expectativa do Grupo de realizar vendas frequentes e de caráter significativo de empréstimos (ou ativos financeiros semelhantes) que sofreram uma deterioração no risco de crédito não é inconsistente com a classificação de tais empréstimos no modelo de negócios de manutenção de ativos financeiros para receber os seus fluxos de caixa contratuais. Essas vendas não são calculadas com o objetivo de determinar a frequência das vendas e seu significado e, portanto, são excluídas das taxas de rastreamento.

Se um ativo financeiro contém uma cláusula contratual que pode modificar o momento ou o montante dos fluxos de caixa contratuais (como cláusulas de reembolso antecipado ou extensão da duração), o Grupo determina se os fluxos de caixa que serão gerados durante a vida do instrumento devido ao exercício da referida cláusula contratual são apenas pagamentos de principal e juros sobre o montante principal em aberto. Para isso, são considerados os fluxos de caixa contratuais que podem ser gerados antes e depois da modificação do cronograma ou montante dos fluxos de caixa contratuais.

Ao mesmo tempo, no caso de um ativo financeiro incluir um ajuste periódico da taxa de juros, mas a frequência desse ajuste não coincidir com o prazo da taxa de juros de referência (por exemplo, a taxa de juros é ajustada a cada três meses a taxa a um ano), o Grupo avalia, no momento do reconhecimento inicial, esse desajuste na componente da taxa de juros para determinar se os fluxos de caixa contratuais representam apenas pagamentos de principal e juros sobre o montante do principal pendente.

As condições contratuais que, no momento do reconhecimento inicial, têm um efeito mínimo nos fluxos de caixa ou dependem da ocorrência de eventos excepcionais e altamente improváveis (como a liquidação do emissor) não impedem a sua classificação nas carteiras de custo amortizado ou pelo justo valor com as alterações registadas em outros resultados compreendidos.

41
Cov
A

Classificação de passivos financeiros

Os passivos financeiros são classificados nas seguintes categorias: «Passivos financeiros detidos para negociação», «Passivos financeiros designados pelo justo valor com alterações nos resultados» e «Passivos financeiros ao custo amortizado», exceto os que devem ser apresentados como «Passivos incluídos em grupos alienados de elementos que foram classificados como detidos para venda» ou correspondem a «Alterações pelo justo valor dos elementos cobertos de uma carteira com cobertura de risco de juros» ou «Derivados – contabilidade de coberturas», que são apresentados de forma independente.

Em particular, na carteira de «Passivos financeiros ao custo amortizado»: são registados os passivos financeiros que não foram classificados como detidos para negociação ou como outros passivos financeiros pelo justo valor com alterações nos resultados. Os saldos registados nesta categoria correspondem à atividade típica da angariação de fundos das instituições de crédito, independentemente da sua forma de instrumentalização e do seu prazo de vencimento.

Reconhecimento inicial e avaliação

No momento do reconhecimento inicial, todos os instrumentos financeiros são registados pelo justo valor. Para os instrumentos financeiros que não são registados pelo justo valor com alterações nos resultados, o montante do justo valor é ajustado pela adição ou dedução dos custos de transação diretamente atribuíveis à sua aquisição ou emissão. No caso dos instrumentos financeiros ao justo valor com alterações nos resultados, os custos de transação diretamente atribuíveis são reconhecidos imediatamente na conta de lucros e perdas.

Os custos da transação são definidos como gastos diretamente atribuíveis à aquisição ou disposição de um ativo financeiro, ou à emissão ou pressuposto de um passivo financeiro, que não seriam incorridos se o Grupo não tivesse efetuado a transação. Entre estes incluem-se comissões pagas a intermediários (como as de prescritores); as despesas de formalização hipotecária a cargo do Grupo e parte das despesas de pessoal dos Centros de Admissão de Risco. Em nenhum caso as despesas administrativas internas são consideradas custos de transação, nem as despesas derivadas de estudos e análises anteriores.

O Grupo identifica através de ferramentas de contabilidade analítica os custos de transação diretos e incrementais das operações de ativos. Estes custos estão incluídos na apuração da taxa de juros efetiva, reduzindo-a para os ativos financeiros, de forma que são delimitados ao longo do prazo da operação.

Avaliação subsequente de ativos financeiros

Após o seu reconhecimento inicial, o Grupo avalia um ativo financeiro ao custo amortizado, ao justo valor com as alterações em outros resultados compreendidos, pelo justo valor com as alterações dos resultados ou ao custo.

Os elementos a receber por operações comerciais que não possuem um componente de financiamento significativo e os créditos comerciais e instrumentos de dívida de curto prazo que são inicialmente avaliados ao preço da transação ou seu principal, respetivamente, continuam a ser avaliados pelo referido montante menos a correção do valor por imparidade estimada conforme descrito na Nota 2.7.

42
CMB
A

Receitas e despesas de ativos e passivos financeiros

As receitas e despesas dos instrumentos financeiros são reconhecidas com os seguintes critérios:

Carteira		Reconhecimento de receitas e despesas
Ativos financeiros	A custo amortizado	<ul style="list-style-type: none"> Juros vencidos: na conta de lucros e perdas com a taxa de juros efetiva da operação sobre o montante contábil bruto da operação (exceto no caso de ativos duvidosos, que é aplicado sobre o valor contábil líquido). Restantes alterações de valor: rendimentos ou gastos quando o instrumento financeiro provoca a remoção do balanço, é reclassificado ou produzem-se perdas por imparidade de valor ou lucros pela sua subsequente recuperação.
	Pelo justo valor com alterações dos resultados	<ul style="list-style-type: none"> Alterações do justo valor: as alterações no justo valor são registadas diretamente na conta de lucros e perdas, distinguindo-se, para os instrumentos que não são derivados, a parte atribuível aos rendimentos vencidos do instrumento, que será registada como dividendos conforme a sua natureza, e o restante, será registado como resultado de operações financeiras na rubrica correspondente. Juros vencidos: correspondentes aos instrumentos de dívida são calculados aplicando-se o método da taxa de juros efetiva.
	Pelo justo valor com alterações em outros resultados globais (*)	<ul style="list-style-type: none"> Juros ou dividendos acumulados, na conta de ganhos e perdas. Os juros, bem como os ativos a custo amortizado. As diferenças de câmbio na conta de lucros e perdas quando são ativos financeiros monetários e em outros resultados globais quando são ativos financeiros não monetários. Os instrumentos de dívida, as perdas por imparidade ou os lucros para posterior recuperação na conta de lucros e perdas. As restantes alterações de valor são reconhecidas em outros resultados globais.
Passivos financeiros	A custo amortizado	<ul style="list-style-type: none"> Juros vencidos: na conta de lucros e perdas com a taxa de juros efetiva da operação sobre o montante contábil bruto da operação, exceto no caso das emissões Tier1, em que os cupões discricionários são reconhecidos em reservas. Restantes alterações de valor: receitas ou despesas quando o instrumento financeiro causa a remoção do balanço ou é reclassificado.
	Pelo justo valor com alterações dos resultados	<ul style="list-style-type: none"> Alterações do justo valor: Alterações do valor de um passivo financeiro designado pelo justo valor com alterações dos resultados, se aplicável, da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> a) O montante da alteração do justo valor do passivo financeiro atribuível a alterações no risco de crédito próprio desse passivo é reconhecido em outros resultados globais, que seriam transferidos diretamente para um elemento de reserva caso se produzisse a remoção do referido passivo financeiro, E b) } O montante restante da alteração do justo valor do passivo é reconhecido no resultado do exercício. Juros vencidos: correspondentes aos instrumentos de dívida são calculados aplicando-se o método da taxa de juros efetiva.

(*) Deste modo, quando um instrumento de dívida é avaliado pelo justo valor com as alterações em outros resultados globais, os montantes que serão reconhecidos no resultado serão iguais aos que seriam reconhecidos se fosse avaliado a custo amortizado.

Quando um instrumento de dívida a justo valor com alterações em outros resultados globais é removido do balanço, o lucro ou perda acumulada no património líquido é reclassificado para o resultado do período. Por outro lado, quando um instrumento do património líquido a justo valor com alterações em outros resultados globais é removido do balanço, o montante do lucro ou perda registado em outro resultado global acumulado não é reclassificado na conta de lucros e perdas, mas para um elemento de reserva.

Para cada uma das carteiras anteriores, o reconhecimento mudaria se os referidos instrumentos fizessem parte de uma relação de cobertura (ver secção 2.3).

Reclassificações entre carteiras de instrumentos financeiros

Apenas se o Grupo decidisse mudar o seu modelo de negócios de gestão de ativos financeiros, este reclassificaria todos os ativos financeiros afetados de acordo com os requisitos dispostos no IFRS 9. Tal reclassificação seria realizada prospectivamente a partir da data da reclassificação. De acordo com a perspectiva do IFRS 9, as mudanças no modelo de negócios, em geral, ocorrem com muito pouca frequência. Os passivos financeiros não podem ser reclassificados entre carteiras.

43
cont
A

2.3. Coberturas contábeis

O Grupo utiliza derivados financeiros como ferramenta de gestão dos riscos financeiros, principalmente risco estrutural de taxa de juro (ver Nota 3). Quando essas operações cumprem determinados requisitos, são consideradas «de cobertura».

O Grupo aplica desde 1 de janeiro de 2018 as disposições do IFRS 9 em relação à contabilidade de coberturas, entendendo que esta opção está mais alinhada com a estratégia de gestão de risco do Grupo, uma vez que existem alterações em relação ao IAS 39 em vários aspetos como os elementos cobertos, instrumentos de cobertura, contabilizando o valor temporal das opções e avaliação da sua eficácia, que permitem expandir as operações às quais se aplica a contabilidade de cobertura e facilitar a sua aplicação.

Quando uma operação é designada como cobertura, esta é realizada desde o momento inicial da operação ou dos instrumentos incluídos na referida cobertura e documenta-se uma nota técnica da operação de acordo com a regulamentação em vigor. Na documentação das operações de cobertura, o instrumento ou instrumentos cobertos e o instrumento ou instrumentos de cobertura são claramente identificados, bem como a natureza do risco que se pretende cobrir e a forma como o Grupo avalia se a relação de cobertura cumpre os requisitos de eficácia da cobertura (juntamente com a sua análise das causas da ineficácia da cobertura e como determinar o rácio de cobertura).

A fim de verificar o requisito de eficácia:

- A** Deve haver uma relação económica entre o elemento coberto e o instrumento de cobertura,
- B** O risco de crédito da contraparte do elemento coberto ou instrumento de cobertura não deve exercer um efeito dominante sobre as alterações do valor resultantes dessa relação económica, e
- C** O índice de cobertura da relação de cobertura contábil deve ser cumprido, entendido como a quantidade do elemento coberto entre a quantidade do instrumento de cobertura, deve ser igual ao índice de cobertura utilizado para fins de gestão.

Coberturas de justo valor

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

Nas coberturas de justo valor, as diferenças de valor produzidas tanto nos elementos de cobertura quanto nos elementos cobertos, para a parte correspondente ao tipo de risco coberto, são reconhecidas de forma assimétrica dependendo se o elemento coberto é um instrumento de dívida ou um instrumento de património:

- Instrumentos de dívida: as diferenças de valor produzidas quer nos elementos de cobertura quer nos elementos cobertos, para a parte correspondente ao tipo de risco coberto, são reconhecidas na conta de resultados, na secção «Lucros ou perdas resultantes da contabilidade de coberturas (líquida)». Em particular, nas macrocoberturas de justo valor, as diferenças na avaliação dos elementos cobertos têm a sua contrapartida nos capítulos «Ativos - Alterações no justo valor dos elementos cobertos de uma carteira com cobertura do risco de taxa de juros» ou «Passivos - Alterações no justo valor dos elementos cobertos de uma carteira com cobertura do risco de taxa de juro» do balanço, consoante a natureza do elemento coberto, em vez de ser registado nas secções onde se encontram os elementos cobertos.
- Instrumentos de património: as diferenças de valor produzidas quer nos elementos de cobertura quer nos elementos cobertos, para a parte correspondente ao tipo de risco coberto, são reconhecidas na secção «Outros resultados compreendidos acumulados - Elementos que não podem ser reclassificados em resultados - Ineficácia da cobertura de coberturas de justo valor para instrumentos patrimoniais mensurados pelo justo valor com as alterações em outros resultados compreendidos» do balanço.

Quando os derivados de cobertura deixam de cumprir os requisitos de cobertura, são reclassificados como derivados de negociação. O montante dos ajustes anteriormente registados no elemento coberto é imputado da seguinte forma:

- Instrumentos de dívida: são imputados à secção «Lucros ou perdas resultantes da contabilidade de cobertura (líquida)» na demonstração dos resultados pelo método da taxa de juro efetiva resultante à data de interrupção da cobertura.

44
CMB
A

- Instrumentos de património: são reclassificados para reservas na secção «Outros resultados compreendidos acumulados - Elementos que não podem ser reclassificados nos resultados - Ineficácia da cobertura de coberturas de justo valor para instrumentos de património mensurados pelo justo valor com alterações em outros resultados compreendidos» do balanço.

Coberturas de fluxos de caixa

As coberturas de fluxo de caixa cobrem a variação dos fluxos de caixa que são atribuídos a um determinado risco associado a um ativo ou passivo financeiro ou a uma transação prevista altamente provável, desde que possa afetar a demonstração dos resultados.

O valor dos ajustes ao elemento de cobertura é registado na secção «Outros resultados compreendidos acumulados - Elementos que podem ser reclassificados em resultados - Derivados de cobertura. Reservas de cobertura de fluxo de caixa [parte efetiva]» onde serão mantidas até que a transação coberta seja realizada, momento em que serão registadas no capítulo «Lucros ou perdas resultantes da contabilidade de coberturas (líquida)» da conta de lucros e perdas, a menos que seja antecipado que a transação não será realizada, caso em que será registada imediatamente.

Nas coberturas de fluxo de caixa, a parte efetiva da variação do valor do instrumento de cobertura é temporariamente registada na secção «Outros resultados compreendidos acumulados - Elementos que podem ser reclassificados nos resultados - Derivados de cobertura. Coberturas de fluxo de caixa» de património líquido até ao momento em que se realizem as transações que foram objeto de cobertura. A partir desse momento, os montantes anteriormente registados no património líquido são levados para a conta de lucros e perdas de forma simétrica aos fluxos de caixa cobertos. Os elementos cobertos são registados de acordo com os critérios explicados na Nota 2.2, sem qualquer modificação pelo facto de se tratar de instrumentos cobertos.

2.4. Compensação de ativos e passivos financeiros

Os ativos e passivos financeiros são compensados e, conseqüentemente, são apresentados no balanço pelo seu montante líquido, apenas quando existe o direito legalmente exigível de compensar os montantes dos referidos instrumentos e a intenção de liquidar o valor líquido, ou de realizar o ativo e proceder ao pagamento do passivo simultaneamente, tomando em consideração o seguinte:

- O direito, legalmente exigível, de compensar os montantes reconhecidos não deve depender de um evento futuro e deve ser legalmente executável em todas as circunstâncias, incluindo casos de incumprimento ou insolvência de qualquer uma das partes.
- São admitidas como equivalentes as «liquidações pelo montante líquido» as liquidações que cumpram as seguintes condições: se elimine praticamente a totalidade do risco de crédito e de liquidez; e a liquidação do ativo e do passivo se efetue em um único processo de liquidação.

45
CMB
AR

É de seguida apresentado em detalhe as operações compensadas:

COMPENSAÇÃO DE ATIVOS E PASSIVOS

(Milhões de euros)

	31-12-2019			31-12-2018			31-12-2017			
	MONTANTE BRUTO	MONTANTE	MONTANTE	MONTANTE BRUTO	MONTANTE	MONTANTE	MONTANTE	MONTANTE	MONTANTE	
	RECONHECIDO (A)	COMPENSADO (B)	LÍQUIDO NO BALANÇO (C=A-B)	RECONHECIDO (A)	COMPENSADO (B)	LÍQUIDO NO BALANÇO (C=A-B)	RECONHECIDO (A)	COMPENSADO (B)	LÍQUIDO NO BALANÇO (C=B-A)	
Derivados de negociação *	4.188	4.188	0				0	24	24	0
Empréstimos e antecipações *	2.372	2.372	0							
Empréstimos e antecipações (Aquisição temporária de ativos) **										
	990	990	0	1.012	1.012	0	6.729	6.729		0
Empréstimos e antecipações (Operação de Tax Lease)	572	572	0	410	410	0	244	244		0
TOTAL ATIVO	8.122	8.122	0	1.422	1.422	00	6.997	6.997		0
Derivados de negociação *	8.015	8.015	0				0	221	24	197
Passivos financeiros a custo amortizado (Outros passivos financeiros) *		(1.455)	1.455							
Passivos financeiros a custo amortizado (Tax Lease)	991	990	1	2.595	1.012	1.583	6.993	6.729		264
Passivos financeiros a custo amortizado (Acordo de reporte de ativos) **	572	572	0	410	410	0	244	244		0
TOTAL PASSIVO	9.578	8.122	1.456	3.005	1.422	1.583	7.458	6.997		461

(*) A partir de 31 de dezembro de 2019, cumprem-se os critérios de compensação previstos no IAS 32 para compensar os derivativos de negociação detidos através das câmaras de compensação LCH e EUREX.

(**) Operações de troca de garantias realizadas por meio de operações compromissadas, não permitindo o cancelamento em separado. São formalizados, em geral, por 12 meses.

5. Cancelamento de instrumentos financeiros

Dá-se baixa total ou parcial de um ativo financeiro do balanço quando os direitos contratuais sobre os fluxos de caixa do ativo financeiro expiram ou quando são transferidos para um terceiro separado da entidade.

O tratamento contabilístico a ser aplicado às transferências de ativos está condicionado pelo grau e a forma como os riscos e benefícios associados à propriedade dos ativos transferidos são transferidos para terceiros:

- Se os riscos e vantagens inerentes à propriedade do ativo financeiro forem substancialmente transferidos para terceiros (no caso de, entre outros, vendas incondicionais, vendas com compromisso de recompra pelo justo valor na data da recompra, vendas de ativos financeiros com uma opção de compra adquirida ou emitida profundamente sem dinheiro e em titularizações de ativos em que o cedente não retém financiamento subordinado nem concede qualquer tipo de aumento do crédito aos novos titulares), é removida do balanço, reconhecendo simultaneamente qualquer direito ou obrigação retida ou surgida em consequência da transferência.
- Se os riscos e vantagens inerentes à propriedade do ativo financeiro transferido forem substancialmente retidos (no caso de, entre outros, vendas de ativos financeiros com acordo de recompra por um preço fixo ou pelo preço de venda mais a rentabilidade usual de um credor, contratos de empréstimo de valores em que o prestador tem a obrigação de devolver o mesmo ou similar) não é removido do balanço e continua a ser avaliado com os mesmos critérios utilizados antes da transferência e é reconhecido para fins contábeis:
 - ◆ Um passivo financeiro associado por um montante igual à contrapartida recebida, que é subsequentemente avaliada pelo seu custo amortizado, a menos que cumpra os requisitos para ser classificado como outros passivos pelo justo valor com alterações nos lucros e perdas.
 - ◆ As receitas do ativo financeiro transferido, mas que não foi dado baixa, e as despesas do novo passivo financeiro, sem compensação.

- Se os riscos e vantagens inerentes à propriedade do ativo financeiro transferido não forem transferidos nem substancialmente retidos (no caso de, entre outros, vendas de ativos financeiros com uma opção de compra adquirida ou de venda emitida não profundamente dentro ou fora de dinheiro, titularizações em que o cedente assume financiamento subordinado ou outros tipos de aumento de crédito para uma parte do ativo transferido), é feita uma distinção entre:
 - ◆ Se a entidade cedente não retém o controlo do ativo financeiro transferido, este é removido do balanço e qualquer direito ou obrigação retido ou resultante da transferência é reconhecido.
 - ◆ Se a entidade cedente retém o controlo do ativo financeiro transferido, esta continua a reconhecê-lo no balanço por um montante igual à sua exposição às alterações de valor que possa experimentar e reconhece um passivo associado ao ativo financeiro transferido. O montante líquido do ativo transferido e do passivo associado será o custo amortizado dos direitos e obrigações retidos, se o ativo for mensurado pelo custo amortizado, ou o justo valor dos direitos e obrigações retidos, se o ativo transferido for mensurado pelo seu justo valor.

De acordo com os termos dos contratos de cessão, a totalidade prática da carteira de investimentos creditícios titularizada pelo Grupo não cumpre os requisitos para a eliminação desta do balanço.

Da mesma forma, os passivos financeiros serão retirados do balanço quando as obrigações decorrentes do contrato forem pagas, canceladas ou expiradas.

2.6. Garantias financeiras

Garantias financeiras concedidas

As garantias financeiras são os contratos que exigem que o emissor realize pagamentos específicos para reembolsar o credor pela dívida incorrida quando um devedor específico não cumpre as suas obrigações contratuais de pagamento, independentemente da forma como a obrigação é implementada, seja uma fiança (incluindo aquelas para participação em leilões e concordatas), garantias financeiras e técnicas, promessas de garantias formalizadas irrevogáveis, contratos de seguro ou derivados de crédito.

As garantias financeiras são todos os tipos de garantias que garantem, direta ou indiretamente, instrumentos de dívida, tais como empréstimos, créditos, operações de arredamento financeiro e adiamento no pagamento de todos os tipos de dívidas.

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

Quando as garantias financeiras e os contratos de garantia são formalizados, estes são reconhecidos pelo seu justo valor acrescido dos custos de transação, entendidos como o prémio recebido mais o valor atual dos fluxos de caixa futuros, na secção do ativo «Ativos financeiros a custo amortizado», com contrapartida na secção «Passivos financeiros a custo amortizado - Outros passivos financeiros» ou no capítulo «Outros passivos». As alterações no justo valor dos contratos são registadas como receitas financeiras na conta de lucros e perdas.

As carteiras de garantias financeiras e contratos de garantia, seja qual for o seu titular, instrumentação ou outras circunstâncias, são analisadas periodicamente para apurar o risco de crédito a que estão expostas e, se for o caso, estimar o montante das reservas a constituir. Neste processo, são aplicados critérios semelhantes aos estabelecidos para quantificar as perdas por imparidade dos instrumentos de dívida avaliados ao seu custo amortizado, os quais são comentados na Nota 23 abaixo, exceto no caso de garantias técnicas cujos critérios aplicados constam da Nota 2.20.

As reservas constituídas para estes contratos encontram-se registadas na secção «Reservas - Compromissos e garantias concedidas» do passivo do balanço e na secção «Reservas - Outras reservas»; nesta última secção, caso as garantias financeiras concedidas sejam classificadas como operações insolventes e pendentes de execução por terceiros. As dotações e reversões das reservas são registadas no capítulo «Reservas ou reversão de reservas» da conta de lucros e perdas.

Caso seja necessário constituir uma reserva específica para contratos de garantia financeira, as comissões atribuíveis pendentes de acumulação são reclassificadas da secção «Passivos financeiros ao custo amortizado - Outros passivos financeiros» até à secção «Reservas - Compromissos e garantias concedidas».

47
CARL
A

Garantias financeiras recebidas

O Grupo não recebeu garantias significativas sobre as quais esteja autorizado a vender ou penhorar sem que se tenha produzido um incumprimento por parte do titular da garantia, exceto as da atividade de tesouraria (ver Nota 3.12.).

2.7. Imparidade do valor dos ativos financeiros

O Grupo aplica os requisitos de imparidade a instrumentos de dívida avaliados ao custo amortizado e ao justo valor com as alterações em outros resultados compreendidos, bem como a outras exposições que envolvam um risco de crédito, tais como compromissos de empréstimos concedidos, garantias financeiras concedidas e outros compromissos concedidos.

O objetivo dos requisitos do quadro regulamentar contábil sobre a imparidade é reconhecer as perdas de crédito esperadas das operações, avaliadas de forma coletiva ou individual, considerando todas as informações razoáveis e suportadas disponíveis, incluindo as de caráter prospetivo.

As perdas por imparidade do período nos instrumentos de dívida são reconhecidas como despesa na secção «Imparidade ou reversão da imparidade de ativos financeiros não mensurados pelo justo valor por alterações nos resultados e lucros ou perdas líquidas por alteração» na conta de lucros e perdas. As perdas por imparidade nos instrumentos de dívida a custo amortizado são reconhecidas contra uma conta de reserva que reduz o montante contábil do ativo, enquanto aquelas pelo justo valor com as alterações em outros resultados compreendidos são reconhecidas contra outros resultados compreendidos acumulados.

As coberturas de perdas por imparidade nas exposições que envolvem risco de crédito diferentes dos instrumentos de dívida são registadas como reserva na secção «Reservas - Compromissos e garantias concedidos» no passivo do balanço. As dotações e reversões das referidas coberturas são registadas na secção «Reservas ou reversão de reservas» da conta de lucros e perdas.

Para efeitos de registo da cobertura de perdas por imparidade dos instrumentos de dívida, devem ser previamente tidas em consideração as seguintes definições:

- A** Perdas de crédito: correspondem à diferença entre todos os fluxos de caixa contratuais devidos ao Grupo de acordo com o contrato do ativo financeiro e todos os fluxos de caixa que este espera receber (ou seja, a totalidade da insuficiência dos fluxos de caixa), deduzida a taxa de juros efetiva original ou, para os ativos financeiros adquiridos ou originados com imparidade creditícia, à taxa de juros efetiva ajustada pela qualidade do crédito, ou a taxa de juros na data a que se referem as demonstrações financeiras quando for variável.

No caso dos compromissos de empréstimo concedidos, são comprados os fluxos de caixa contratuais que seriam devidos ao Grupo no caso do compromisso de empréstimo e dos fluxos de caixa que o Grupo espera receber se o compromisso estiver disponível. No caso das garantias financeiras concedidas, serão considerados os pagamentos que o Grupo espera realizar, deduzidos os fluxos de caixa que espera receber do titular garantido.

O Grupo estima os fluxos de caixa da operação durante a sua expectativa de vida levando em consideração todos os termos e condições contratuais da operação (tais como reembolso antecipado, extensão, resgate e outras opções similares). Em casos excecionais em que não seja possível estimar de forma fiável a expectativa de vida, é utilizado o prazo contratual remanescente da operação, incluindo opções de extensão.

Os fluxos de caixa que são levados em consideração incluem aqueles provenientes da venda de garantias reais recebidas, levando em consideração os fluxos que seriam obtidos com a sua venda, menos o montante dos custos necessários para obtê-los, mantê-los e vendê-los, ou outras melhorias de crédito que formam parte integrante das condições contratuais, tais como as garantias financeiras recebidas.

Nos casos em que a estratégia em vigor do Grupo para a redução de ativos problemáticos prevê cenários de venda de empréstimos e outras contas a receber que tenham sofrido um aumento do seu risco de crédito (exposição classificada na Fase 3), o Grupo mantém quaisquer ativos afetados por essa estratégia sob o modelo de negócios de manter os ativos para receber os seus fluxos de caixa contratuais, para os quais são avaliados e classificados dentro da carteira de «Ativos financeiros a custo amortizado» sempre que os seus fluxos sejam apenas pagamentos de principal e juros. Da mesma forma, enquanto permanece a vontade de vender, a correspondente reserva para risco de crédito toma em consideração o preço a receber de um terceiro.

48
 CML
 H

- B** Perdas de crédito esperadas: são a média ponderada das perdas de crédito, utilizando como ponderações os respetivos riscos em que ocorram eventos de incumprimento. Será levada em consideração a seguinte distinção:
- Perdas de crédito esperadas na vida da operação: são as perdas de crédito esperadas resultantes de possíveis eventos de incumprimento durante a expectativa de vida da operação.
 - Perdas de crédito esperadas em doze meses: são a parte das perdas de crédito esperadas durante a vida da operação que corresponde às perdas de crédito esperadas decorrentes dos eventos de incumprimento que podem ocorrer na operação nos doze meses seguintes à data de referência.

O montante da cobertura de perdas por imparidade é calculado com base na existência ou não de um aumento significativo do risco de crédito desde o reconhecimento inicial da transação e na existência ou não de um evento de incumprimento:

Categoria de risco de crédito	Deterioração observada do risco de crédito desde o seu reconhecimento inicial			
	Risco normal Stage 1	Risco normal com significância especial Stage 2	Risco incerto Stage 3	Risco perdido
Critérios de classificação e de transferência	Operações para as quais o risco de crédito não aumentou significativamente desde o seu reconhecimento inicial.	Operações para as quais o risco de crédito aumentou significativamente (SICR), mas não apresentam eventos de incumprimento.	Operações de imparidade ou creditícia. Evento de incumprimento: quando existem montantes vencidos há mais de 90 dias.	Operações para as quais não existem expectativas razoáveis de recuperação.
Cálculo da cobertura de imparidade	Perdas de crédito esperadas em doze meses.	Perdas de crédito esperadas durante a vida da operação.		Reconhecimento nos resultados de perdas pelo montante contábil da operação e remoção total do ativo.
Cálculo e reconhecimento de interesses	São calculados aplicando a taxa de juro efetiva ao montante contábil bruto da operação.		São calculados aplicando a taxa de juro efetiva ao custo amortizado (ajustado pelas correções de imparidade).	Não são reconhecidos na conta dos resultados.
Operações incluídas	Reconhecimento inicial dos instrumentos financeiros.	<ul style="list-style-type: none"> Operações incluídas em um acordo de sustentabilidade que não completaram o período de teste. Operações de acreditados em concordata nas quais não se proceda à classificação como riscos duvidosos ou falidos. Operações refinanciadas ou reestruturadas que não podem ser classificadas como duvidosas e ainda estão em período de teste. Operações com montantes vencidos há mais de 30 dias. Operações que, por meio de indicadores/triggers de mercado, podem determinar que houve um aumento significativo do risco. 	<ul style="list-style-type: none"> Duvidosos por motivos de morosidade: operações com montantes vencidos há mais de 90 dias. Operações em que todos os titulares são arrastadores (critério de risco pessoal). Duvidoso por razões diferentes da morosidade: <ul style="list-style-type: none"> Operações que apresentam dúvidas razoáveis sobre o seu reembolso total contratual. Operações com saldos reclamados judicialmente. Operações em que o processo de execução de garantias reais foi iniciado. Operações e garantias dos titulares em concordata sem pedido de liquidação. Operações refinanciadas às quais corresponde a sua classificação em duvidoso. Operações compradas/originadas com imparidade creditícia. 	<ul style="list-style-type: none"> Operações de remota recuperação. Cancelamentos parciais de operações sem que se produza a extinção de direitos (falências parciais). Operações duvidosas por razões de morosidade de com idade superior a 4 anos quando o montante não coberto por garantias efetivas for mantido com 100% de cobertura de risco de crédito por mais de 2 anos (exceto quando houver garantias reais efetivas que cubram pelo menos 10% do montante bruto). Operações com todos os titulares declarados na concordata em fase de liquidação (salvo se contarem com garantias reais efetivas que cubram pelo menos 10% do montante bruto).

O Grupo classifica como falidos os instrumentos de dívida, caducados ou não, para os quais após uma análise individualizada a sua recuperação é considerada remota e são retirados do ativo, sem prejuízo das ações que venham a ser efetuadas para tentar obter o seu pagamento até que os seus direitos não tenham sido definitivamente extintos, seja por prescrição, remissão ou outras causas.

Incluem-se nesta categoria i) operações duvidosas devido à morosidade com mais de 4 anos ou, antes de atingir essa idade, quando o montante não coberto por garantias efetivas tenha sido mantido com uma cobertura de 100% por mais de 2 anos, bem como ii) operações de titulares de falência decretada para as quais se determine que a fase de liquidação foi declarada ou será declarada. Em ambos os casos, não são considerados falidos se tiverem garantias efetivas reais que cubram, no mínimo, 10% do montante bruto contábil da operação.

Não obstante o exposto, para a classificação das operações nesta categoria antes de decorridos os prazos indicados, será necessário que o Grupo comprove o caráter de remota recuperabilidade dessas operações.

Com base na experiência de recuperações do Grupo, a recuperação do remanescente das operações hipotecárias é considerada remota quando não existem garantias adicionais após a recuperação do ativo, pelo que o referido remanescente é classificado como falido.

Quando os fluxos de caixa contratuais de um ativo financeiro são modificados ou o ativo financeiro é trocado por outro, e a modificação ou troca não leva à sua retirada do balanço, o Grupo recalcula o montante contábil bruto do ativo financeiro, considerando os fluxos modificados e a taxa de juro efetiva aplicável antes da modificação, e reconhece qualquer diferença que surja como uma perda ou ganho devido à modificação do resultado do período. O valor dos custos de transação diretamente atribuíveis aumenta o montante contábil do ativo financeiro modificado e será amortizado ao longo de sua vida remanescente, obrigando a entidade a recalcular a taxa de juros efetiva.

Independentemente da sua classificação subsequente, no caso de uma operação ser adquirida ou originada com imparidade de crédito, a sua cobertura seria igual ao montante acumulado das alterações nas perdas de crédito subsequentes ao reconhecimento inicial e a receita de juros desses ativos seria calculada aplicando-se a taxa de juros efetiva ajustada pela qualidade do crédito a custo amortizado do instrumento.

2.8. Operações de refinanciamento ou reestruturação

De acordo com o disposto no regulamento, estas operações correspondem àquelas em que o cliente apresentou, ou se prevê que apresente, dificuldades financeiras para cumprir as suas obrigações de pagamento nos termos contratuais em vigor e, por este motivo, foi procedida a sua modificação, cancelamento e/ou mesmo formalizar uma nova operação. Essas operações podem ser realizadas através de:

- A concessão de uma nova operação (operação de refinanciamento) com a que se cancelam total ou parcialmente outras operações (operações de refinanciamento) que anteriormente eram outorgadas por qualquer empresa do Grupo ao mesmo proprietário ou a outras empresas do seu grupo económico passam a estar a par dos pagamentos dos riscos anteriormente devido.
- A modificação das condições contratuais operacionais existentes (operações reestruturadas) de forma a variar o seu quadro de amortização (carências, aumento de prazo, redução da taxa de juros, modificação do quadro de amortização, adiamento de todo ou parte do capital até ao vencimento, etc.).
- A ativação de cláusulas contratuais pactuadas na origem que dilatam o pagamento da dívida (carência flexível).
- O cancelamento parcial da dívida sem que haja aporte de fundos do cliente (adjudicação, compra ou prestação de garantias, ou remissão de capital, juros, comissões ou qualquer outra despesa derivada do crédito concedido ao cliente).

A existência de incumprimentos anteriores é um indicativo de dificuldades financeiras. Presume-se, salvo prova em contrário, que existe uma reestruturação ou refinanciamento quando a alteração das condições contratuais afeta as operações vencidas há mais de 30 dias pelo menos uma vez nos três meses anteriores à sua modificação. No entanto, a existência de incumprimentos anteriores não é condição necessária para que uma operação seja considerada refinanciamento ou reestruturação.

Constitui também um refinanciamento/reestruturação o cancelamento de operações, alteração de condições contratuais ou ativação de cláusulas que atrasem o reembolso por impossibilidade de cumprimento de prazos futuros.

Em contraste com o anteriormente exposto, as renovações e renegociações são concedidas sem que o devedor tenha, ou se prevê

que tenha no futuro, dificuldades financeiras; ou seja, são formalizados por motivos comerciais e não com o fim de facilitar o pagamento na concessão da operação.

Para que uma operação seja considerada como tal, os titulares devem ter capacidade para obter no mercado, à data, operações por um montante e com condições financeiras análogas às aplicadas pela entidade. Essas condições, por sua vez, devem ser ajustadas àquelas concedidas naquela data aos titulares com perfil de risco semelhante.

Regra geral, as operações refinanciadas ou reestruturadas e as novas operações realizadas para refinanciamento são classificadas na categoria de risco normal sob vigilância especial. No entanto, tendo em consideração as características específicas da operação, são classificados como de risco incerto quando cumprem os critérios gerais de classificação dos instrumentos de dívida como tal e, nomeadamente i) operações suportadas por um plano de negócios inadequado, ii) operações que incluam cláusulas contratuais que atrasem o reembolso como períodos de carência superiores a 24 meses; e iii) operações que apresentem montantes retirados do balanço por serem considerados incobráveis que excedam as coberturas resultantes da aplicação das percentagens estabelecidas para o risco normal em vigilância especial.

As operações refinanciadas ou reestruturadas e as novas operações realizadas para o seu refinanciamento permanecem identificadas como sob vigilância especial durante um período de teste até que todos os seguintes requisitos sejam cumpridos:

- Que se tenha concluído, após uma revisão da situação patrimonial e financeira do titular, que não é previsível que este possa ter dificuldades financeiras e que, portanto, é altamente provável que este consiga cumprir com as suas obrigações para com a entidade no tempo e na forma.
- Que tenha decorrido um período mínimo de dois anos desde a data de formalização da operação de reestruturação ou refinanciamento ou, se posterior, a partir da data de reclassificação da categoria de risco incerto.
- Que o titular tenha feito o pagamento das parcelas vencidas de principal e juros a partir da data em que foi formalizada a operação de reestruturação ou refinanciamento ou, se posterior, a partir da data de reclassificação da categoria de incerto. Além disso, é necessário: i) que o titular tenha liquidado em pagamentos regulares um montante equivalente a todos os montantes (principal e juros) vencidos na data da operação de reestruturação ou refinanciamento, ou que foram dispensados como resultado disso; ii) ou, quando for mais adequado tendo em conta as características das operações, que se verificaram outros critérios objetivos que demonstrem a capacidade de pagamento do titular.

A existência de cláusulas contratuais que dilatam o reembolso, como os prazos de carência do principal, implica que a operação permaneça identificada como um risco normal sob vigilância especial até que todos os critérios sejam cumpridos.

- Que o titular não tenha nenhuma outra operação com valores vencidos há mais de 30 dias ao final do período.

Cumpridos todos os requisitos anteriores, as operações deixam de ser identificadas nas demonstrações financeiras como operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas.

Durante o período experimental anterior, um novo refinanciamento ou reestruturação das operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas, ou a existência de montantes vencidos nas referidas operações há mais de 30 dias, implica a reclassificação dessas operações para a categoria de risco incerto por motivos diferentes da morosidade, desde que tenham sido classificados na categoria de risco incerto antes do início do período de teste.

As operações refinanciadas ou reestruturadas e as novas operações realizadas para o seu refinanciamento permanecem identificadas como de risco incerto até que sejam verificados os critérios gerais para os instrumentos de dívida e em particular os seguintes requisitos:

- Decorreu o período de um ano desde a data de refinanciamento ou reestruturação.
- Que o titular tenha realizado o pagamento as parcelas acumuladas de principal e juros (ou seja, esteja em dia com o pagamento) reduzindo o principal renegociado, a partir da data em que a operação de reestruturação ou refinanciamento foi formalizada ou, se posteriormente, a partir da data de reclassificação dessa para a categoria de incerto.
- Que um montante equivalente a todos os montantes, principal e juros, que venciam na data da operação de reestruturação ou refinanciamento, ou que tenham sido cancelados em consequência desta, tenha sido pago com pagamentos regulares ou, quando for mais adequado tendo em conta as características das operações, que se verificaram outros critérios objetivos que demonstrem capacidade para pagar.

- Que o titular não tenha qualquer outra operação com valores vencidos há mais de 90 dias na data da reclassificação para a categoria de risco normal sob vigilância especial da operação de refinanciamento ou reestruturação.

2.9. Operações em moeda estrangeira

A moeda funcional e a moeda de apresentação do Grupo são o euro, sendo os saldos e as transações denominados em moedas diferentes do euro, expressos em moeda estrangeira.

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

No final de cada período de relato, as secções monetárias em moeda estrangeira são convertidas para euros utilizando a taxa de câmbio média do mercado de divisas à vista correspondente ao final de cada exercício. Os elementos não monetários avaliados pelo custo histórico são convertidos para euros aplicando a taxa de câmbio da data de aquisição e os elementos não monetários avaliados pelo justo valor são convertidos ao câmbio da data de determinação do justo valor.

As operações de compra e venda de divisas a termo contratadas e não vencidas, que não são de cobertura, são avaliadas às taxas de câmbio do mercado de divisas a prazo na data de fecho do exercício.

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

As diferenças cambiais que surgem na conversão dos saldos em moeda estrangeira para a moeda de apresentação do Grupo são registadas, por critério geral, na conta de lucros e perdas, no capítulo «Diferenças cambiais (líquidas)». No entanto, as diferenças de câmbio decorrentes de variações de valor de elementos não monetários são registadas na secção do património líquido «Outros resultados compreendidos acumulados - Elementos que podem ser reclassificados nos resultados - Diferenças cambiais» do balanço, enquanto as diferenças cambiais produzidas em instrumentos financeiros classificados pelo justo valor com as alterações nos lucros e perdas são registadas na conta de lucros e perdas, sem diferenciá-las de outras variações do seu justo valor.

As receitas e despesas em moeda estrangeira são convertidas pela taxa de câmbio de fecho de cada mês.

52
CMT
A

2.10. Reconhecimento de receitas e despesas

Os critérios mais significativos usados no reconhecimento das suas receitas e despesas estão resumidos a seguir:

	Características	Reconhecimento
Receitas e despesas por juros, dividendos e conceitos assimilados	Receitas e despesas por juros e conceitos assimilados	Dependendo do seu período de acumulação, por aplicação do método da taxa de juros efetiva e independentemente do fluxo monetário ou financeiro dela derivado, conforme descrito anteriormente.
	Dividendos recebidos	Como rendimento no momento em que surge o direito ao seu recebimento, que é o do anúncio oficial do pagamento de dividendos pelo órgão competente da empresa.
Comissões cobradas/pagas *	Comissões creditícias São parte integrante do desempenho ou custo efetivo de uma operação de financiamento. Estes são recebidos antecipadamente.	Comissões recebidas pela constituição ou aquisição de operações de financiamento que não se valorizam a justo valor com alterações nos lucros e perdas (ex: remuneração por atividades como a avaliação da situação financeira do devedor, a avaliação e registo de garantias diversas, a negociação de condições de operações, a preparação e tratamento da documentação e fecho da transação). Estes são diferidos e reconhecidos ao longo da vida da transação como um ajuste ao rendimento ou custo efetivo da operação.
		Comissões acordadas como compensação pelo compromisso de concessão de financiamento quando o referido compromisso não estiver valorizado ao justo valor com alterações de lucros e perdas e for provável que o Grupo venha a celebrar um acordo de empréstimo específico. A sua cobrança é diferida ao longo da vida esperada do financiamento como um ajuste ao rendimento ou custo efetivo da operação. Se o compromisso expirar sem que a entidade faça o empréstimo, a comissão é reconhecida como receita no momento do vencimento.
		Comissões pagas na emissão de passivos financeiros avaliados a custo amortizado. Incluem-se juntamente com os respetivos custos diretos incorridos no montante contábil do passivo financeiro, serão imputados como ajuste ao custo efetivo da operação.
	Comissões não creditícias São as derivadas da prestação de serviços financeiros distintas das operações de financiamento.	Relacionados com a execução de um serviço prestado ao longo do tempo (ou seja, comissões pela administração de contas e comissões recebidas antecipadamente pela emissão ou renovação de cartões de crédito). São registados ao longo do tempo, medindo o progresso em direção ao cumprimento total da obrigação de execução. Relacionados à prestação de um serviço que é executado em um momento específico (ou seja: subscrição de títulos, câmbio de moeda, assessoria ou sindicância de empréstimos). São registados na conta de lucros e perdas no momento da sua cobrança.
Outras receitas e despesas não financeiras	Outras receitas de atividades ordinárias:	<ul style="list-style-type: none"> • Como critério geral, são reconhecidos à medida que as mercadorias são entregues ou os serviços contratualmente comprometidos com os clientes são prestados. É reconhecido como receita durante a vigência do contrato o montante da contra-prestação que espera ter direito em troca dos referidos bens ou serviços. • Se uma contra-prestação for recebida ou tiver o direito de receber sem que os bens ou serviços tenham sido transferidos, é reconhecido um passivo que permanece no balanço até ser debitado na conta de lucros e perdas. • O Grupo pode transferir o controlo ao longo do tempo ou em um momento específico (ver as etapas na tabela seguinte).

(* Exceções: As comissões dos instrumentos financeiros avaliados pelo seu justo valor com alterações dos resultados e a comissão de indisponibilidade (nas operações em que a disposição dos recursos é facultativa do titular do crédito) são imediatamente registadas na conta de lucros e perdas. As comissões acumuladas derivadas de produtos ou serviços típicos da atividade financeira são apresentadas separadamente das derivadas de produtos e serviços que não correspondem à atividade típica, as quais são apresentadas na secção "Outros rendimentos operacionais" da conta de lucros e perdas.

53
CAB
AA

Em particular, o Grupo segue as seguintes fases:

<p>Fase 1</p>	<p>Identificação do contrato (ou contratos) com o cliente e da obrigação ou obrigações derivadas da execução do contrato.</p>	<p>O Grupo avalia os bens ou serviços comprometidos e identifica como uma obrigação de execução cada compromisso de transferir ao cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • um bem, um serviço ou um grupo de bens ou serviços diferenciados, ou • uma série de bens ou serviços diferenciados que sejam praticamente iguais e que seguem o mesmo padrão de transferência ao cliente.
<p>Fase 2</p>	<p>Determinação do preço da transação.</p>	<p>É determinado como o montante da contraprestação a que espera ter direito em troca da entrega dos bens ou da prestação dos serviços, sem incluir os montantes cobrados por terceiros, com o impostos indiretos, ou considerando possíveis cancelamentos, renovações e modificações do contrato.</p> <p>O preço da transação pode ser composto por montantes fixos, variáveis ou ambos, podendo variar em função dos descontos, bónus, abatimentos ou outros elementos semelhantes. Da mesma forma, o preço será variável quando o direito de cobrança depender da ocorrência ou não de um evento futuro. Para chegar ao preço da transação será necessário deduzir descontos, bónus ou abatimentos comerciais.</p> <p>Caso o referido preço inclua uma contraprestação variável, o Grupo estima inicialmente o montante da contraprestação a que terá direito, seja como valor esperado, seja como o montante no cenário mais provável. Referido montante está incluído, total ou parcialmente, no preço da transação somente na medida em que seja altamente provável que não haverá uma reversão significativa do montante da receita acumulada reconhecida pelo contrato.</p> <p>No final de cada período, o Grupo atualiza a estimativa do preço da transação para representar com precisão as circunstâncias existentes nesse momento. Para determinar o preço da transação, o Grupo ajusta o montante da contraprestação para levar em consideração o valor do dinheiro no tempo quando o cronograma de pagamento acordado proporciona ao cliente ou à entidade um benefício financeiro significativo. A taxa de desconto utilizada é aquela que seria utilizada em uma operação de financiamento independente entre a entidade e o seu cliente no início do contrato. Este tipo de desconto não está sujeito a atualização posterior. No entanto, pelo exposto anteriormente, o Grupo não atualiza o montante da contraprestação se no início do contrato for previsível que o prazo de vencimento seja igual ou inferior a um ano.</p>
<p>Fase 3</p>	<p>Atribuição do preço da transação entre as obrigações de execução</p>	<p>O Grupo distribui o preço da transação de forma que a cada obrigação de execução identificada no contrato seja atribuído um montante que representa a contraprestação que obterá pela transferência do bem ou serviço comprometido nessa obrigação de execução para o cliente. Esta atribuição é efetuada com base nos preços correspondentes de venda independente dos bens e serviços objeto de cada obrigação de execução. A melhor evidência de preços de venda independentes é o preço observável, se esses bens ou serviços forem vendidos separadamente em circunstâncias semelhantes.</p> <p>O Grupo atribui às diferentes obrigações de execução do contrato qualquer alteração subsequente na estimativa do preço da transação sobre a mesma base do início do contrato.</p>
<p>Fase 4</p>	<p>Reconhecimento da receita à medida que a entidade cumpre com as suas obrigações.</p>	<p>O Grupo reconhece como receita o montante do preço da transação atribuído a uma obrigação de execução, à medida que satisfaz essa obrigação transferindo o bem ou o serviço prometido ao cliente.</p>

Relativamente à contabilização dos custos relacionados com contratos, os custos de obtenção de um contrato são aqueles em que o Grupo incorre para obter um contrato com um cliente e que não teria incorrido se o Grupo não o tivesse celebrado. São reconhecidos como um ativo se estiverem diretamente relacionados com um contrato que possa ser especificamente identificado e o Grupo espera recuperá-los. Nesse caso, são amortizados de forma sistemática e consistente com a transferência ao cliente dos bens ou serviços contratualmente relacionados. No entanto, se o período de amortização do ativo for igual ou inferior a um ano, esses custos não são reconhecidos como um ativo e são registados como despesa.

2.11. Patrimónios geridos

As instituições de investimento coletivo e fundos de pensões geridos por empresas do Grupo não se encontram registados no balanço do Grupo porque os seus patrimónios são propriedade de terceiros. As comissões acumuladas no exercício para esta atividade são registadas no capítulo «Receitas de comissões» da conta de lucros e perdas.

54
CAB
✗

Inclui todas as formas de retribuição concedidas em troca dos serviços prestados pelos colaboradores do Grupo ou de indemnizações por cessação de funções. Estes podem ser classificados nas seguintes categorias:

Benefícios a colaboradores de curto prazo

Corresponde aos benefícios a colaboradores, exceto verbas rescisórias, com previsão de liquidação total antes dos doze meses seguintes ao fecho do exercício, decorrentes dos serviços prestados pelos colaboradores nesse período. Inclui ordenados, salários e contribuições para a segurança social; direitos de licença remunerada e licença por doença remunerada; participação nos lucros e incentivos e benefícios não monetários aos colaboradores, como assistência médica, alojamento, automóveis e entrega de bens e serviços gratuitos ou parcialmente subsidiados.

O custo dos serviços prestados é registado na secção «Despesas administrativas - Despesas de pessoal» na conta de lucros e perdas, com exceção de parte das despesas com pessoal dos Centros de Admissão de Risco, que se apresentam como menor margem financeira das operações a que estão associadas e determinados incentivos ao pessoal da rede de sucursais para a comercialização de produtos, incluindo seguros, que também se apresentam reduzindo a margem financeira ou a título de despesas de passivos cobertos por contratos de seguro ou resseguro.

A concessão de linhas de crédito aos colaboradores abaixo das condições de mercado é considerada uma remuneração não monetária, e é estimada pela diferença entre as condições de mercado e as pactuadas com os colaboradores. Esta diferença é registada na secção «Despesas administrativas - Despesas de pessoal» com contrapartida no capítulo «Receitas de juros» da conta de lucros e perdas.

Remunerações a colaboradores com base em instrumentos de património

A entrega ao pessoal de instrumentos de património próprios como contraprestação pelos seus serviços, quando tal entrega é realizada após a conclusão de um determinado período de serviços, é reconhecida como uma despesa de serviços, à medida que os colaboradores os prestam, com uma contrapartida na secção «Fundos próprios - Outros elementos de património líquido».

Na data de concessão, esses serviços, bem como o correspondente aumento do património líquido, serão avaliados pelo justo valor dos serviços recebidos, a menos que não possam ser estimados com segurança, caso em que são avaliados indiretamente por referência ao justo valor dos instrumentos de património comprometidos. O justo valor desses instrumentos patrimoniais será determinado na data da concessão.

Quando, entre os requisitos estabelecidos no acordo de remuneração, são estabelecidas condições externas de mercado, a sua evolução será tida em consideração na estimativa do justo valor dos instrumentos de património concedidos, não sendo tidas em consideração as variáveis que não são consideradas mercado, nem são tidos em conta no cálculo do justo valor dos instrumentos de património concedidos, mas são considerados na hora da determinação do número de instrumentos a entregar, ambos os efeitos serão reconhecidos na conta de lucros e perdas e no correspondente aumento do património líquido.

No caso de transações com pagamentos baseados em ações que são liquidadas em dinheiro, uma despesa será reconhecida em contrapartida no passivo do balanço. Até à data de liquidação do passivo, esse passivo será avaliado pelo justo valor, reconhecendo as alterações no resultado do exercício.

Como uma exceção ao que é indicado no parágrafo anterior, as transações com pagamentos baseados em ações que possuem a característica de liquidação líquida para satisfazer as obrigações de retenção de impostos serão integralmente classificadas como transações com pagamentos baseados em ações liquidadas por meio de instrumentos patrimoniais se, na ausência da característica de liquidação líquida, teria sido classificado dessa forma.

Benefícios pós-emprego

Benefícios pós-emprego são todos aqueles assumidos com o pessoal e serão liquidados após o término do vínculo laboral com o Grupo. Inclui benefícios de aposentadoria, como por exemplo, o pagamento de pensões e pagamentos únicos de aposentadoria, e outros benefícios pós-emprego, como a contratação de seguros de vida e assistência médica aos colaboradores após o término do vínculo laboral.

Planos de contribuição definida

Os compromissos pós-emprego com os colaboradores são considerados compromissos de contribuição definida quando as contribuições predeterminadas são realizadas a uma entidade separada ou Fundo de Pensões, sem obrigação legal ou efetiva de realizar contribuições adicionais se a entidade separada ou o fundo não puderem atender às remunerações dos colaboradores relacionados com os serviços prestados no ano em curso e nos anos anteriores. As contribuições realizadas anualmente por este conceito são registadas na secção «Despesas administrativas - Despesas de pessoal» na conta de lucros e perdas. Os compromissos pós-emprego que não atendam as condições anteriormente são considerados compromissos de prestação definida.

Planos de prestação definida

O valor atual dos compromissos pós-emprego de prestação definida, líquido do valor dos ativos do plano, é registado na secção «Reservas - Pensões e outras obrigações de prestações definidas pós-emprego» do balanço.

Os seguintes são considerados ativos do plano:

- Os ativos detidos por um fundo de benefícios a longo prazo para os colaboradores, e
- Apólices de seguro elegíveis; que são aquelas emitidas por uma seguradora que não é parte relacionada do Grupo.

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

- Propriedade de um fundo que está legalmente separado do Grupo e que exista apenas para pagar ou financiar benefícios aos colaboradores, ou
- Estão disponíveis apenas para pagar ou financiar retribuições pós-emprego, não estão disponíveis para fazer face às dívidas dos credores do Grupo (nem mesmo em caso de falência) e não podem regressar ao Grupo exceto quando (i) os restantes ativos do plano, são suficientes para cumprir todas as obrigações do plano ou do CaixaBank relacionadas com as retribuições pós-emprego, ou (ii) servem para reembolsar as retribuições pós-emprego que o Grupo já tenha realizado o pagamento aos seus colaboradores.

No caso das apólices de seguros, quando os compromissos de prestação definida são assegurados por meio de apólices contratadas com entidades que não possuem a condição de parte relacionada, também cumprem as condições exigidas para serem ativos afetados ao plano.

O valor quer dos ativos detidos por um fundo de pensões, quer das apólices de seguros elegíveis encontram-se registados como menor valor das obrigações no capítulo «Reservas - Pensões e outras obrigações de prestações definidas pós-emprego». Quando o valor dos ativos do plano é superior ao valor das obrigações, a diferença líquida positiva é registada na secção «Outros ativos».

No processo de consolidação são incorporados os ativos e passivos das subsidiárias, que incluem as reservas matemáticas das apólices contratadas diretamente pelo CaixaBank, de forma que no processo de consolidação o capítulo «Passivos relacionados com o negócio de seguros» seja reduzido e sejam incluídos os investimentos em instrumentos financeiros que são afetados pelas apólices.

Os benefícios pós-emprego são reconhecidos da seguinte forma:

- O custo dos serviços é reconhecido na conta de lucros e perdas e inclui os seguintes componentes:
 - ◆ O custo dos serviços do período corrente, entendido como o aumento do valor atual das obrigações que surgem em resultado dos serviços prestados no exercício pelos colaboradores, é reconhecido na secção «Despesas de Administração - Despesas de Pessoal».
 - ◆ O custo dos serviços passados, que surgem nas alterações realizadas nos benefícios pós-emprego existentes ou na introdução de novas prestações, bem como o custo das reduções, é reconhecido no capítulo «Reservas ou reversão de reservas».
 - ◆ Qualquer eventual ganho ou perda resultante da liquidação do plano é registado no capítulo «Reservas ou reversão de reservas».

- Os juros líquidos sobre o passivo/(ativo) líquido de benefícios pós-emprego de prestação definida, entendidos como a alteração durante o exercício no passivo/(ativo) líquido por prestações definidas que surgem ao longo do tempo, são reconhecidas no capítulo «Despesas de juros» ou no capítulo «Receitas de juros», no caso de resultar em receitas, da conta de lucros e perdas.
- A reavaliação do passivo/(ativo) líquido para benefícios pós-emprego de prestação definida é reconhecida na secção «Outros resultados compreendidos acumulados» do balanço. Inclui:
 - ◆ Os lucros e perdas atuariais gerados no ano que tenham origem nas diferenças entre as hipóteses atuariais anteriores e a realidade e nas alterações das hipóteses atuariais utilizadas.
 - ◆ O rendimento dos ativos afetos ao plano, excluindo os valores incluídos nos juros líquidos sobre o passivo/(ativo) para benefícios pós-emprego de prestação definida.
 - ◆ Qualquer alteração nos efeitos do limite do ativo, excluindo os valores incluídos nos juros líquidos sobre o passivo/(ativo) para benefícios pós-emprego de prestação definida.

Para além da alteração da política contabilística descrita na nota 1, no exercício de 2019 os critérios contabilísticos para o reconhecimento dos Lucros e perdas atuariais nos patrimónios líquidos derivados da valorização de ativos e passivos relacionados com os compromissos para pensões do Grupo. Nesse sentido, os lucros e perdas atuariais anteriormente reconhecidos na secção «Fundos Próprios - Lucros Acumulados» e «Recursos Próprios - Outras Reservas» passaram a ser apresentados na secção «Outros Resultados compreendidos Acumulados - Elementos que não serão reclassificados para os resultados - lucros ou perdas atuariais em planos de pensões de prestação definida».

Outros benefícios de longo prazo a colaboradores

As outras remunerações a longo prazo, entendidas como os compromissos assumidos com o pessoal pré-aposentado (aqueles que deixaram de prestar os seus serviços mas que, sem estarem legalmente reformados, continuam com direitos económicos até que passem à situação legal de aposentados), os prémios de antiguidade e outros elementos semelhantes são contabilizados, quando aplicável, conforme estabelecido anteriormente para planos pós-emprego de prestação definida, com a exceção de que os lucros e perdas atuariais são reconhecidos no capítulo «Reservas ou reversão de reservas» da conta de lucros e perdas.

Benefícios por rescisão

O evento que dá origem a esta obrigação é a cessação do vínculo laboral entre a Entidade e o funcionário como consequência de uma decisão da Entidade, a criação de uma expectativa válida para o funcionário ou a decisão de um funcionário em aceitar benefícios por uma oferta irrevogável da Entidade em troca da rescisão do contrato de trabalho.

Um passivo e uma despesa são reconhecidos a partir do momento em que a entidade não pode retirar a oferta desses benefícios feita aos colaboradores ou a partir do momento em que reconhece os custos de uma reestruturação que envolva o pagamento de benefícios por rescisão. Estes montantes são registados como reserva na secção «Reservas – Outras retribuições aos colaboradores de longo prazo» no balanço, até ao momento da sua liquidação.

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

2.13. Impostos sobre lucros

A despesa com o Imposto sobre Lucros é considerada uma despesa do exercício e é reconhecida na conta de lucros e perdas, exceto quando é consequência de uma transação cujos resultados são registados diretamente no património líquido, caso em que também é registado o seu efeito tributário correspondente, registado no património líquido.

A despesa com o imposto sobre lucros é calculada pela soma do imposto corrente do exercício, que resulta da aplicação da taxa de imposto sobre a base tributável do exercício, e da variação dos ativos e passivos por impostos diferidos reconhecidos durante o exercício na conta de lucros e perdas. O montante resultante é reduzido do montante das deduções que são admissíveis fiscalmente.

As diferenças temporárias, as bases tributárias negativas pendentes de compensação e os créditos por deduções fiscais não aplicadas são registadas como ativos e/ou passivos por impostos diferidos. Esses montantes são registados aplicando-se a taxa de imposto à qual se espera que sejam recuperados ou liquidados.

57
CWL
A

Todos os ativos fiscais são registados na secção «Ativos fiscais» do balanço e são apresentados segregados entre correntes, pelos montantes a recuperar nos próximos doze meses, e diferidos, pelos montantes a recuperar nos exercícios subsequentes.

Da mesma forma, os passivos fiscais são registados na secção «Passivos fiscais» do balanço e são também apresentados segregados entre correntes e diferidos. Como correntes, está incluído o montante a pagar pelos impostos nos próximos doze meses e como diferidos aqueles que se espera que sejam liquidados nos exercícios futuros.

É de assinalar que os passivos por impostos diferidos decorrentes de diferenças temporárias associadas a investimentos em subsidiárias, participações em negócios conjuntos ou entidades associadas, não são reconhecidos quando o Grupo controla o momento da reversão da diferença temporária e, além disso, é provável que esta não seja revertida.

Por sua vez, os ativos por impostos diferidos são reconhecidos apenas quando é considerado provável que sejam revertidos em um futuro previsível e existam rendimentos tributáveis suficientes para os poder recuperar.

2.14. Ativos tangíveis

Ativo imobilizado de uso próprio

Inclui o montante de bens imóveis, terrenos, mobiliário, veículos, equipamento informático e outras instalações adquiridas como propriedade ou em regime de locação, bem como os ativos cedidos em regime de locação operacional.

Os ativos imobilizados de uso próprio são constituídos pelos ativos que o Grupo detém para uso atual ou futuro para fins administrativos ou para a produção ou fornecimento de bens e que se espera que sejam utilizados por mais de um exercício económico.

Investimentos imobiliários

Recolhe os valores líquidos de terrenos, edifícios e outras construções, incluindo os recebidos pelo Banco pela liquidação, total ou parcial, de ativos financeiros que representem direitos de cobrança contra terceiros, que são detidos para exploração a título de locação ou obter destes uma mais-valia com a sua venda.

Em geral, os ativos tangíveis são apresentados ao custo de aquisição, líquido da amortização acumulada e do ajuste de valor resultante da comparação do valor líquido de cada elemento com o seu correspondente montante recuperável.

A amortização é calculada aplicando o método linear sobre o custo de aquisição dos ativos deduzido do valor residual. Uma exceção são os terrenos, que não são amortizados pois estima-se que possuem uma vida útil indefinida.

As dotações para amortização dos ativos tangíveis são constituídas em contrapartida no capítulo «Amortização» da conta de lucros e perdas e, basicamente, equivalem às seguintes percentagens de amortização, determinadas em função dos anos de vida útil estimada dos vários elementos.

VIDA ÚTIL DE ATIVOS TANGÍVEIS

(Anos)

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

Por ocasião de cada fecho contabilístico, o Grupo analisa se existem indícios de que o valor líquido dos elementos do seu ativo tangível excede o seu montante correspondente recuperável, entendido como o maior montante entre o seu justo valor deduzido dos custos de venda necessários e o seu valor de uso.

Se for determinado que é necessário reconhecer uma perda por imparidade, esta é registada na secção «Imparidade ou reversão de imparidade do valor de ativos não financeiros - Ativos tangíveis» na conta de perdas e lucros, reduzindo o valor contabilístico dos ativos até ao seu montante recuperável. Após o reconhecimento da perda por imparidade, os encargos de amortização futuros são ajustados em proporção do valor contábil ajustado e a sua vida útil remanescente.

Da mesma forma, quando se verifica que o valor dos ativos foi recuperado, é registada a reversão da perda por imparidade reconhecida em períodos anteriores e ajustados os encargos de amortização futuros. Em nenhum caso, a reversão de uma perda por imparidade de um ativo pode aumentar o seu valor contábil além do que teria se nenhuma perda por imparidade tivesse sido reconhecida em exercícios anteriores.

Da mesma forma, uma vez por ano ou quando se observem indicações que o aconselhem, é revista a vida útil estimada dos elementos do imobilizado e, se necessário, as dotações para amortizações são ajustadas na conta de lucros e perdas dos exercícios futuros.

As despesas de conservação e manutenção são registadas na secção «Despesas administrativas - Outras despesas administrativas» na conta de lucros e perdas. Do mesmo modo, as receitas de exploração dos investimentos imobiliários são registadas na secção «Outras receitas de exploração» da conta de lucros e perdas, enquanto os gastos de exploração associados são registados na secção «Outros gastos de exploração».

2.15. Ativos intangíveis

São considerados ativos intangíveis os ativos não monetários identificáveis que não têm aparência física e que surjam em resultado de uma aquisição a terceiros ou que tenham sido desenvolvidos internamente.

Fundo de comércio

O fundo de comércio representa o pagamento adiantado realizado pela entidade adquirente para benefícios económicos futuros de ativos que não puderam ser identificados individualmente e reconhecidos separadamente. O fundo de comércio é registado apenas quando as combinações de negócios se realizam a título oneroso.

Nos processos de combinação de negócios, o fundo de comércio surge como uma diferença positiva entre:

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

O fundo de comércio encontra-se registado na secção «Ativos intangíveis – Fundo de comércio» e não é amortizado.

Por ocasião de cada fecho contábil ou quando existem indícios de imparidade, é necessário estimar se houve alguma imparidade que reduza o seu valor recuperável abaixo do custo líquido registado e, se for o caso, é apropriado corrigi-la com uma contrapartida na secção «Imparidade ou reversão da imparidade do valor de ativos não financeiros - Ativos intangíveis» da conta de lucros e perdas. As perdas por imparidade não estão sujeitas a reversão subsequente.

Outro ativo intangível

Esta secção inclui o montante de ativos intangíveis identificáveis, entre outros elementos, ativos intangíveis decorrentes de combinações de negócios e de programas informáticos.

Têm vida útil indefinida quando, com base na análise efetuada de todos os fatores relevantes, se conclui que não existe um limite previsível do período durante o qual se espera que gerem fluxos de caixa líquidos a favor do Grupo e de uma vida útil definida para os demais casos.

Os ativos intangíveis com vida útil indefinida não são amortizados. No entanto, a cada fecho contabilístico, ou sempre que existam indícios de imparidade, as vidas úteis remanescentes são revistas de forma a garantir que se mantêm indefinidas ou, caso contrário, proceder em conformidade.

Os ativos intangíveis com vida útil definida são amortizados com base nesta, aplicando critérios semelhantes aos adotados para a amortização dos ativos tangíveis.

As perdas que ocorram no valor registado destes ativos, quer tenham vida útil indefinida ou definida, são reconhecidas contabilisticamente em contrapartida da secção «Imparidade ou reversão de imparidade do valor dos ativos não financeiros - Ativos intangíveis» da conta de lucros e perdas. Os critérios para o reconhecimento de perdas por imparidade destes ativos e, neste caso, das recuperações de perdas por imparidade registadas em exercícios anteriores são semelhantes aos aplicados aos ativos tangíveis.

Software

O software é reconhecido como um ativo intangível quando, entre outros requisitos, é considerado que se possui a capacidade de utilizá-lo ou vendê-lo e também são identificáveis e a sua capacidade de gerar benefícios económicos futuros possa ser demonstrada.

As despesas incorridas durante a fase de investigação são reconhecidas diretamente na conta de lucros e perdas do exercício em que são incorridos, não podendo ser posteriormente incorporados ao valor contábil do ativo intangível.

Praticamente todos os softwares registados neste capítulo do balanço foram desenvolvidos por terceiros e são amortizados durante uma vida útil entre 4 e 15 anos.

2.16. Existências

Esta secção do balanço inclui ativos não financeiros que são detidos para venda no curso ordinário dos negócios, os ativos que estão em processo de produção, construção ou desenvolvimento para esse fim ou aqueles que se prevê que sejam consumidos no processo de produção ou na prestação de serviços.

As existências são avaliadas pelo menor valor entre o custo, incluindo custos de financiamento, e o valor líquido realizável. O valor líquido realizável é o preço de venda estimado líquido dos custos estimados de produção e comercialização. Os princípios contabilísticos e critérios de avaliação aplicados aos ativos recebidos em pagamento de dívidas, classificados nesta secção, são os mesmos que constam na Nota 2.17. Esses ativos são classificados, com base na hierarquia de justo valor, como Nível 2.

O custo das existências que não são intercambiáveis de forma ordinária e dos bens e serviços produzidos e segregados para projetos específicos é determinado individualmente, enquanto o custo de outras existências é determinado principalmente pela aplicação do método «primeira entrada, primeira saída» (FIFO) ou do custo médio ponderado, conforme apropriado.

Tanto as diminuições como, se aplicável, as recuperações subsequentes do valor líquido realizável das existências são reconhecidas na secção «Imparidade ou reversão da imparidade do valor de ativos não financeiros – Outros» da conta de lucros e perdas do exercício em que ocorrem.

O valor contábil das existências é retirado do balanço e registado como despesa na conta de lucros e perdas no período em que a receita da venda é reconhecida. A despesa encontra-se registada na secção «Outras despesas operacionais» na conta de lucros e perdas.

2.17. Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos que foram classificados como detidos para venda e passivos incluídos em grupos alienáveis de elementos

Os ativos registados nesta secção do balanço incluem o valor contabilístico dos elementos individuais, ou integrados em um grupo (grupo de alienação) ou que façam parte de uma unidade de negócio que se pretende alienar (operações em interrupção), cuja venda é altamente provável que se concretize nas condições em que tais ativos se encontram atualmente, no prazo de um ano a contar da data a que se referem as contas anuais. Além disso, os ativos que devem ser alienados no prazo de um ano podem ser classificados como detidos para venda, mas o atraso é causado por eventos e circunstâncias fora do controlo do Grupo, existindo evidências suficientes de que a Empresa permanece comprometida com o seu plano de venda. A recuperação do valor contábil destes elementos ocorrerá previsivelmente pelo preço obtido na sua alienação.

Especificamente, os ativos imobiliários ou outros ativos não correntes recebidos para cancelar, no todo ou em parte, as obrigações de pagamento de devedores por operações de crédito consideram-se «Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos que tenham sido classificados como detidos para venda», exceto que se for decidido fazer uso continuado desses ativos.

O Grupo centralizou praticamente todos os bens imobiliários adquiridos ou adjudicados em pagamento de dívidas na subsidiária BuildingCenter, SAU, com o objetivo de otimizar a sua gestão.

Os ativos não correntes, detidos para venda são avaliados inicialmente, geralmente, pelo menor entre o montante contábil dos ativos financeiros aplicados e o justo valor deduzidos dos custos de venda do ativo a adjudicar:

- Para estimar as coberturas dos ativos financeiros aplicados, o justo valor deduzido dos custos estimados de venda do ativo adjudicado é considerado o montante a ser recuperado da garantia quando a experiência de vendas da Empresa confirma a sua capacidade de realizar o referido ativo no seu justo valor. Esse montante contábil recalculado é comparado ao montante contábil anterior e a diferença é reconhecida como um aumento ou libertação de coberturas, conforme apropriado.
- Para a determinação do justo valor deduzido dos custos de venda do ativo a adjudicar, a Empresa parte, como valor de referência, do valor de mercado atribuído em avaliações ECO individuais completas no momento da adjudicação ou receção. A este valor de mercado é aplicado um ajuste determinado pelos modelos internos de avaliação para estimar o desconto sobre o valor de referência e os custos de venda. Esses modelos internos levam em consideração a experiência de vendas de bens semelhantes em termos de preço e volume.

Quando o justo valor deduzido das despesas de venda for superior ao montante contábil, o Grupo reconhece a diferença na conta de lucros e perdas como uma receita por reversão da imparidade com o limite do montante da imparidade acumulado desde o reconhecimento inicial do ativo adjudicado.

Após o reconhecimento inicial, o Grupo compara o montante contábil com o justo valor deduzido dos custos de venda, registando qualquer eventual imparidade adicional na conta de lucros e perdas. Para isso, o Grupo atualiza a avaliação de referência que é utilizada para estimar o justo valor. À semelhança do procedimento seguido no reconhecimento inicial, o Grupo aplica também um ajuste determinado por modelos de avaliação internos à avaliação de referência.

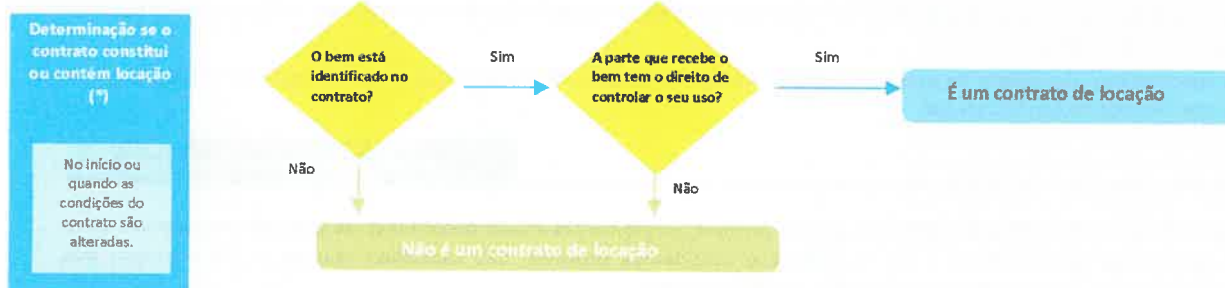
As perdas por imparidade de um ativo, ou grupo de alienação, são reconhecidas na secção «Lucros ou perdas procedentes de ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para venda não admissíveis como operações interrompidas (líquido)» da conta de lucros e perdas. Os lucros de um ativo não corrente mantido para venda devido a aumentos subsequentes do justo valor (deduzido dos custos de venda) aumentam o seu valor contábil e são reconhecidos no mesmo capítulo da conta de lucros e perdas até um montante igual ao das perdas por imparidade anteriormente reconhecidas.

Os ativos não correntes que estão detidos para venda não são amortizados enquanto permanecem nesta categoria.

61
GWB
A

2.18. Locações

A forma de identificar e contabilizar as operações de locação em que o Grupo atua como locatário é descrita a seguir:



(*) O Grupo contabiliza cada componente do contrato que constitui uma locação, independentemente do resto dos componentes do contrato que não são de locação. No caso de contratos que tiveram uma componente de locação e um ou mais componentes adicionais de locação ou outros componentes de não locação, a contraprestação do contrato seria distribuída a cada componente da locação com base no preço relativo independente do componente da locação e do preço agregado independente dos componentes de não locação.

	Locações financeiras	Locações operacionais
Contabilidade como locador	<ul style="list-style-type: none"> Operações em que, substancialmente, todos os riscos e vantagens que incidem sobre o bem objeto da locação são transferidos para o locatário. São registados como um financiamento prestado na secção "Ativos financeiros a custo amortizado" do balanço pela soma do valor atualizado dos recebimentos a receber do locatário durante o prazo da locação e qualquer valor residual não garantido correspondente ao locador. Incluem tanto os encargos fixos (menos os pagamentos realizados ao locatário) como os encargos variáveis determinados com referência a um índice ou taxa, bem como o preço de exercício da opção de compra, se for razoavelmente certo que será exercido pelo locatário e as penalizações por rescisão pelo locatário, se o prazo do locatário refletir o exercício da opção de rescisão. Os rendimentos financeiros obtidos como locatário são registados na conta de lucros e perdas na secção "Rendimentos de juros". 	<ul style="list-style-type: none"> Operações em que, substancialmente, todos os riscos e vantagens que incidem sobre o bem objeto do arrendamento, e também a sua propriedade, ficam detidas para o locatário. O custo de aquisição dos bens locatários é registado na secção "Ativos tangíveis" do balanço. São amortizados segundo os mesmos critérios para os restantes ativos tangíveis de uso próprio. Os rendimentos são reconhecidos na secção "Outros rendimentos de exploração" na conta dos lucros e perdas.
	De acordo com o contexto económico da operação, independentemente da sua forma jurídica.	

Contabilidade como locatário	Contrato a termo		Na data de início do contrato		Posteriormente
	Registo contábil	<ul style="list-style-type: none"> Contratos a termo certo com ou sem opção de cancelamento antecipado a favor da Entidade sem autorização da outra parte (com apenas uma indemnização não significativa): em geral, o prazo da locação coincide com a duração inicial estabelecida. Contratos a termo certo com opção de renovação por parte da Entidade, sem autorização da outra parte: estima-se que tal opção será exercida no entendimento de que existem incentivos económicos e considerando também a prática passada da Entidade. <p>O prazo de determinados contratos de locação pode ser afetado na decorrência de possíveis planos de reestruturação realizados pela Entidade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Contratos com um prazo superior a 12 meses ou nos quais o ativo subjacente não seja de baixo valor (fixado em 5.000 euros) 	<ul style="list-style-type: none"> Possivo por locação ("Outros passivos financeiros") 	<ul style="list-style-type: none"> É avaliado pelo valor atual dos pagamentos pela locação que não sejam pagos naquela data, utilizando como taxa de desconto a taxa de juros que o locatário teria que pagar para tomar emprestado, com um prazo e uma garantia semelhantes, os fundos necessários à obtenção de um bem de valor semelhante ao ativo por direito de uso em um ambiente económico semelhante, denominado "tipo de financiamento adicional" *.
		<ul style="list-style-type: none"> Ativo por direito de uso ("Ativos tangíveis - Terrenos e edifícios") 	<ul style="list-style-type: none"> É valorizado o custo e inclui o montante da avaliação inicial do passivo da locação, os pagamentos efetuados na data do início ou antes da desta, os custos diretos iniciais, de desmantelamento ou reabilitação quando existe a obrigação de suportá-los. 	<ul style="list-style-type: none"> É amortizado linearmente e está sujeito a eventuais perdas por imparidade, de acordo com o tratamento estabelecido para os restantes ativos tangíveis e intangíveis. 	
		Restantes contratos	São contabilizados como uma locação operacional		

(*) O Grupo calcula este tipo de financiamento adicional tomando como referência os instrumentos de dívida emitidos - células hipotecárias e dívida sénior - ponderados de acordo com a capacidade de emissão de cada um. O Grupo utiliza uma taxa específica em função do prazo da operação e do negócio (Espanha ou Portugal) onde se localizam os contratos.

Transações de venda com locação posterior	<ul style="list-style-type: none"> Quando o Grupo atua como vendedor-locatário: <ul style="list-style-type: none"> Se o Grupo não detém o controle do bem: <ul style="list-style-type: none"> Derechetece o ativo vendido. Valoriza o ativo de direito de uso derivado da locação subsequente por um montante igual à parte do montante contábil prévio do ativo locatário que corresponde à proporção que o direito de uso retido representa sobre o valor do ativo vendido. Um passivo por locação é reconhecido. Se o Grupo detém o controle do bem: <ul style="list-style-type: none"> Não desreconhece o ativo vendido. Reconhece um passivo financeiro pelo montante da contraprestação recebida. Os resultados gerados na operação são reconhecidos imediatamente na conta de lucros e perdas caso seja determinada que existiu uma venda (apenas pelo montante de lucro relativo aos direitos sobre o ativo transferido), de forma que o comprador-locador adquira o controle do bem. O Grupo estabeleceu um procedimento para a realização de um acompanhamento prospetivo da operação, prestando especial atenção à evolução do mercado dos preços de locação de escritórios em comparação com as rendas fixadas contratualmente e à situação dos ativos vendidos.
---	---

2.19. Ativos contingentes

Os ativos contingentes surgem de eventos inesperados ou não planeados, dos quais surge a possibilidade de uma entrada de benefícios económicos. Os ativos contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, a menos que a entrada de benefícios económicos seja praticamente certa. Se a entrada de benefícios económicos for provável, esta é informada em notas no ativo contingente correspondente.

Os ativos contingentes são objeto de avaliação continuada com o objetivo de garantir que a sua evolução se reflita de forma adequada nas demonstrações financeiras.

2.20. Reservas e passivos contingentes

As reservas cobrem as obrigações presentes na data de formulação das contas anuais decorrentes de eventos passados dos quais podem surgir perdas patrimoniais e a sua ocorrência é considerada provável; São específicos quanto à sua natureza, mas indeterminados quanto ao seu montante e/ou prazo de cancelamento.

As contas anuais incluem todas as reservas significativas para as quais se estima que a probabilidade de que será necessário cumprir a obrigação é maior do que não o fazer. As reservas são registadas no passivo do balanço com base nas obrigações cobertas.

As reservas, que são quantificadas tendo em consideração a melhor informação disponível sobre as consequências do evento que as originou e são reestimadas a cada fecho contabilístico, são utilizadas para fazer face às obrigações específicas para as quais foram inicialmente reconhecidas. Estes são revertidos, no todo ou em parte, quando as referidas obrigações deixam de existir ou diminuem.

A política em relação às contingências tributárias é de provisionar os relatórios de fiscalização instaurados pela Inspeção Tributária no que diz respeito aos principais tributos aplicáveis, recorridos ou não, acrescidos dos correspondentes juros de mora. Quanto aos processos judiciais em curso, é constituída reserva para aqueles cuja probabilidade de perda é estimada em mais de 50%.

Quando a obrigação presente existe, mas não é provável que haja uma saída de recursos, esta é registada como passivo contingente. Os passivos contingentes podem evoluir de forma diferente do inicialmente previsto, pelo que estão sujeitos a serem objetos de revisão contínua para determinar se a referida saída de recursos se tornou provável. Se se confirmar que é mais provável que ocorra uma saída de recursos do que não ocorra, a correspondente reserva é reconhecida no balanço.

As reservas são registadas no capítulo «Reservas» do passivo do balanço com base nas obrigações cobertas. Os passivos contingentes são reconhecidos em contas extrapatrimoniais do balanço.

2.21. Operações de seguros

Instrumentos financeiros

As seguradoras do Grupo (VidaCaixa e BPI Vida e Pensões) gozaram da isenção temporária da aplicação da IFRS 9, pelo que os seus instrumentos financeiros são apresentados de acordo com os critérios de apresentação e avaliação da IAS 39 na secção «Ativos afetos ao negócio dos seguros» do balanço em anexo (ver notas 1 e 17).

Classificação de ativos e passivos financeiros

Os ativos financeiros são apresentados no balanço, agrupados na secção «Ativos afetos à atividade seguradora» nas diferentes categorias em que são classificados para efeitos da sua gestão e avaliação, e que se seguem descritas:

- «Ativos e passivos financeiros detidos para negociação»: esta carteira é constituída essencialmente pelos ativos e passivos financeiros adquiridos/emitados com a intenção de os realizar a curto prazo ou que façam parte de uma carteira de instrumentos financeiros, identificados e geridos em conjunto, para o qual há evidências de ações recentes visando a obtenção de lucros de curto prazo. Também são considerados passivos financeiros detidos para negociar as posições curtas de valores em decorrência de vendas de ativos adquiridos temporariamente com acordo de retrocessão não opcional ou de títulos recebidos em empréstimo. Por último, são considerados ativos ou passivos financeiros detidos para negociar ativos e passivos de derivados que não se enquadram na definição de um contrato de garantia financeira nem foram designados como instrumentos de cobertura.

63
CWB
A

- «Ativos e passivos financeiros designados pelo justo valor com alterações nos resultados»: incluem, quando apropriado, os instrumentos financeiros designados no seu reconhecimento inicial, como por exemplo, ativos ou passivos financeiros híbridos que devem ser totalmente avaliados pelo seu justo valor ou com derivados financeiros para reduzir a exposição a alterações no justo valor, ou são geridos em conjunto com passivos financeiros e derivados de forma a reduzir a exposição global ao risco de taxa de juro. Em geral, esta categoria inclui todos os ativos ou passivos financeiros que, ao serem nela classificados, eliminam ou reduzem significativamente as inconsistências no seu reconhecimento ou valorização (assimetrias contábeis). Os instrumentos financeiros desta categoria devem estar permanentemente sujeitos a um sistema integrado e consistente de medição, gestão e controlo de riscos e resultados, que permita verificar se o risco é efetivamente reduzido. Os ativos e passivos financeiros apenas podem ser incluídos nesta carteira na data da sua aquisição ou na respetiva origem.
- «Ativos financeiros disponíveis para venda»: são os valores representativos de dívida e os instrumentos de património que não foram classificados em outras categorias.
- «Empréstimos e contas a receber»: inclui os financiamentos concedidos a terceiros decorrentes das atividades normais de crédito e empréstimo exercidas pelas referidas subsidiárias, as dívidas com estas contraídas pelos segurados e pelos valores representativos de dívida que não dispõem de um preço cotado em um mercado ativo.

Avaliação dos ativos financeiros

Todos os instrumentos financeiros são inicialmente registados pelo seu justo valor, que, salvo evidência em contrário, coincide com o preço da transação.

Posteriormente, em uma data determinada, o justo valor de um instrumento financeiro corresponde ao montante pelo qual este poderia ser entregue, se se trata de um ativo, ou liquidado, se se trata um passivo, em uma transação realizada entre partes interessadas, informadas na matéria, que atuem em condições de mútua independência. A referência mais objetiva do justo valor de um instrumento financeiro é o preço que seria pago por este em um mercado ativo, transparente e profundo, para o qual o preço cotado ou preço de mercado é considerado.

Quando não existe preço de mercado, o justo valor é utilizado para estimar o preço de transações recentes de instrumentos similares e, caso não existam, para modelos de avaliação suficientemente contrastados e reconhecidos pela comunidade financeira internacional, sempre levando em consideração as características específicas de o instrumento a ser avaliado e, principalmente, os diferentes tipos de risco a este associado.

Com exceção dos derivados de negociação, todas as variações de valor dos instrumentos financeiros devidas à correção de juros e conceitos semelhantes são registadas na conta de lucros e perdas do exercício em que ocorreu a correção. Os dividendos recebidos de outras empresas são registados na conta de lucros e perdas do exercício em que surge o direito ao seu recebimento.

As variações nas avaliações que ocorrem após o registo inicial por razões diferentes das mencionadas no parágrafo anterior são tratadas conforme descrito de seguida, em função dos tipos de ativos e passivos financeiros:

- Os instrumentos financeiros incluídos em «Ativos financeiros detidos para negociação», «Ativos financeiros designados pelo justo valor com alterações nos resultados», «Passivos financeiros detidos para negociação» e «Passivos financeiros designados ao justo valor com alterações dos resultados» são inicialmente avaliados pelo justo valor e, subsequentemente, as alterações que nele ocorram são registadas em contrapartida da conta de lucros e perdas.
- Por outro lado, os instrumentos financeiros incluídos em «Ativos financeiros disponíveis para venda» são inicialmente avaliados pelo seu justo valor e, subsequentemente, as variações que neste ocorram, líquidas do seu impacto fiscal, são registadas em contrapartida das secções de «Património líquido. Outros resultados compreendidos acumulados - Elementos que podem ser reclassificados nos resultados - Ativos financeiros disponíveis para venda» e «Património líquido. Outros resultados compreendidos acumulados - Elementos que podem ser reclassificados nos resultados - Conversão de divisas» do balanço.

64
C&A
H

- Os derivados são registados no balanço pelo seu justo valor. No momento da sua contratação, e salvo evidência em contrário, o preço da transação é o seu justo valor e são registados como ativo se for positivo ou como passivo se for negativo. No caso de no momento da negociação o seu preço diferir de seu justo valor, a diferença é imediatamente registada na conta de lucros e perdas para os derivados classificados nos níveis 1 e 2 da hierarquia de justo valor (ver secção «Justo valor dos instrumentos financeiros» desta mesma Nota).

As alterações subsequentes do justo valor dos derivados são registadas na conta de lucros e perdas, exceto no caso dos derivados de contabilidade de cobertura de fluxos de caixa, os quais se encontram registados na secção «Património líquido. Outros resultados compreendidos acumulados - Elementos que podem ser reclassificados nos resultados - Derivados de cobertura. Coberturas de fluxo de caixa» de património líquido.

Os derivados implícitos em outros instrumentos financeiros ou em outros contratos são registados separadamente como derivados quando os seus riscos e características não estão intimamente relacionados aos do instrumento ou contrato principal, e sempre que um justo valor confiável possa ser atribuído ao derivado implícito considerado de forma independente.

- Os instrumentos financeiros incluídos na carteira de «Empréstimos e contas a receber» e «Passivos financeiros a custo amortizado» são valorizados ao custo amortizado. Por custo amortizado entende-se o custo de aquisição corrigido, em mais ou menos conforme o caso, pelos reembolsos do principal e a parte imputada na conta de lucros e perdas, utilizando o método da taxa de juro efetiva, da diferença entre o montante inicial e o valor de reembolso no vencimento. Adicionalmente, o custo amortizado é reduzido pelo montante dos ajustes de valor causados pela imparidade experimentada pelos ativos.

A taxa de juros efetiva é a taxa de atualização que iguala exatamente o valor inicial de um instrumento financeiro com os fluxos de caixa estimados para todos os conceitos até ao seu vencimento ou cancelamento. No caso dos instrumentos financeiros com taxa de juro fixa, a taxa de juro efetiva coincide com a taxa de juro contratual acrescida, se for caso disso, das comissões e custos de transação que fazem parte do seu rendimento financeiro. No caso da referida taxa de juro fixa ser contingente, o Grupo incorpora na estimativa da taxa de juro efetiva se a concretização deste evento desencadeante for altamente provável. Para calcular a taxa de juro efetiva dos instrumentos financeiros com uma taxa de juro variável, considera-se a taxa de juro variável como se fosse fixa até à próxima revisão da taxa de juro de referência.

Reclassificações entre carteiras de instrumentos financeiros

No fecho do exercício, os montantes dos ativos financeiros ao abrigo do tratamento IAS 39 reclassificados em exercícios anteriores não são significativos.

Imparidade de ativos financeiros (IAS 39)

Um ativo financeiro é considerado deteriorado quando existe uma evidência objetiva de um impacto negativo nos fluxos de caixa futuros que foram estimados no momento da formalização da transação, em decorrência do fato de o devedor não poder ou não conseguir cumprir os seus compromissos contratuais no prazo e na forma, ou quando o seu valor contábil não puder ser integralmente recuperado. A redução do justo valor abaixo do custo de aquisição não constitui, por si só, uma evidência de imparidade.

Como critério geral, a correção do valor contábil dos instrumentos financeiros por imparidade é efetuada no capítulo «Imparidade ou reversão da imparidade dos ativos financeiros não mensurados pelo justo valor com alterações nos resultados e lucros ou perdas líquidos por alteração» da conta de lucros e perdas do período em que ocorre a referida imparidade, e as recuperações de perdas por imparidade anteriormente registadas, caso existam, são reconhecidas na mesma secção da conta de lucros e perdas do período em que a imparidade é eliminada ou reduzida.

No caso de instrumentos de dívida a custo amortizado, são mantidas as categorias identificadas na secção 2.7, embora o cálculo das coberturas se baseie no estabelecido na IAS 39. A cobertura ou reserva calculada é definida como a diferença entre o valor bruto contabilístico da operação e o valor atualizado dos fluxos de caixa estimados que se prevê cobrar, deduzidos com a taxa de juros efetiva da operação. São consideradas as garantias efetivas recebidas. Para efeitos de estimativa das coberturas, o montante do risco é, para instrumentos de dívida, o montante contábil bruto e, para exposições extrapatrimoniais, a estimativa dos valores que se prevê desembolsar.

Tanto as operações classificadas como sem risco apreciável, como também aquelas operações que em função da natureza do seu garantidor sejam classificadas como sem risco apreciável, podem ter uma percentagem de cobertura de 0%. Esta percentagem será aplicada apenas ao risco coberto.

A política contábil relativa ao reconhecimento de perdas por imparidade das categorias de instrumentos disponíveis para venda está descrita a seguir:

- Valores representativos de dívida classificados como disponíveis para venda: o valor de mercado dos instrumentos de dívida cotados é considerado uma estimativa razoável do valor atual dos seus fluxos de caixa futuros.
- Quando existe uma evidência objetiva de que as diferenças negativas surgidas na avaliação destes ativos têm origem na respetiva imparidade, deixam de apresentar-se na secção do património líquido «Outros resultados compreendidos acumulados - Elementos que podem ser reclassificados nos resultados - Ativos financeiros disponíveis para venda» e o montante considerado como imparidade acumulada até essa data é registado na conta de lucros e perdas. Se, no todo ou em parte, as perdas por imparidade forem subsequentemente recuperadas, o seu montante é reconhecido na conta de lucros e perdas do período em que ocorre a recuperação.
- Instrumentos de património classificados como disponíveis para venda: quando existe uma evidência objetiva de imparidade, tal como uma redução de 40% no justo valor ou uma situação de perda continuada ao longo de um período superior a 18 meses, as perdas não realizadas são reconhecidas de acordo com os critérios de registo das perdas por imparidade aplicadas aos valores representativos de dívida classificados como disponíveis para venda, exceto pelo facto de qualquer eventual recuperação que se produza das perdas citadas ser reconhecida na secção do património líquido «Outros resultados compreendidos acumulados - Elementos que podem ser reclassificados nos resultados - Ativos financeiros disponíveis para venda».

Na determinação da existência de imparidade, o Grupo considera se existem fatores no ambiente tecnológico, de mercado, jurídico ou outro tipo em que a entidade avaliada opera que possam indicar que o custo do investimento pode não ser recuperável. Da mesma forma, também é considerada a volatilidade demonstrada por cada título individualmente na sua cotação, para determinar se é uma percentagem recuperável com a sua venda no mercado. Estas considerações podem levar à existência de limites diferentes para determinados títulos ou setores do que os mencionados no parágrafo anterior.

- Instrumentos patrimoniais avaliados a custo de aquisição: as perdas por imparidade dos instrumentos patrimoniais avaliados a custo de aquisição são iguais à diferença positiva entre o seu valor contábil e o valor atual dos fluxos de caixa futuros esperados, atualizados pela taxa de rentabilidade de mercado para outros valores similares. Na estimativa da imparidade dessa classe de ativos, o património líquido da entidade participada é levado em consideração, exceto os «resultados compreendidos acumulados» devido a coberturas de fluxos de caixa, apurado em função do último balanço aprovado, corrigido pelas mais-valias implícitas existentes na data da avaliação. As perdas por imparidade são registadas na conta de lucros e perdas do período em que ocorrem, reduzindo diretamente o custo do instrumento.

Ativos cobertos por contratos de seguro e resseguro

Por sua vez, o capítulo «Ativos afetos à atividade seguradora - Ativos abrangidos por contratos de seguro e resseguro» do balanço inclui também os montantes que as entidades consolidadas têm direito a receber dos contratos de resseguro que mantêm com terceiros, e mais especificamente, a participação do resseguro nas reservas técnicas constituídas pelas entidades seguradoras consolidadas.

Passivos por contratos de seguro

O capítulo «Passivos afetos com a atividade seguradora» do balanço inclui as reservas técnicas de seguro direto e de resseguro aceites registadas pelas entidades consolidadas para fazer face às obrigações decorrentes dos contratos de seguros que mantêm em vigor no fecho do período. Os principais componentes listados como reservas técnicas são seguidamente descritos:

- Prémios não adquiridos e riscos em curso:
 - ◆ A reserva para prémios não adquiridos corresponde à fração dos prémios emitidos no exercício que deve ser imputada ao período compreendido entre o fecho de cada exercício e o final do período de cobertura da apólice.
 - ◆ A reserva para riscos em curso tem por objetivo complementar a reserva de prémios não adquiridos na medida em que seu montante não seja suficiente para cobrir a avaliação de todos os riscos e despesas correspondentes ao período de cobertura não decorrido na data de fecho.

66
ant
A

- Seguro de vida: é constituído essencialmente pelas reservas matemáticas dos contratos de seguros, bem como pelos prémios não adquiridos dos contratos de seguros com cobertura igual ou inferior a um ano. As reservas matemáticas representam o excesso do valor atuarial atual das obrigações futuras das seguradoras dependentes sobre este e os prémios a pagar pelo devedor do seguro.
- Relativos aos seguros de vida quando o risco do investimento é assumido pelos devedores: correspondem às reservas técnicas dos contratos de seguro nos quais o devedor assume o risco do investimento.
- Prestações: inclui o montante total das obrigações pendentes derivadas dos sinistros ocorridos antes da data de fecho do exercício. O Grupo calcula esta reserva como a diferença entre o custo total estimado ou determinado dos sinistros ocorridos pendentes de declaração, liquidação ou pagamento, incluindo as despesas externas e internas de gestão e processamento dos processos, e o conjunto dos montantes já pagos por causa de tais sinistros.
- Reserva para participação nos resultados e estornos: inclui o montante dos benefícios adquiridos a favor dos segurados ou beneficiários ainda não atribuídos na data do fecho. Não inclui o efeito de atribuir parte das mais-valias latentes da carteira de investimentos a favor dos segurados.

As reservas técnicas relativas aos riscos atribuídos a resseguradores são calculadas com base nos contratos de resseguro celebrados, obedecendo a critérios semelhantes aos estabelecidos nos seguros diretos.

Adicionalmente, o Grupo tem vindo a aplicar a opção contabilística prevista na IFRS 4 denominada «contabilidade tácita», pela qual a seguradora pode modificar a sua política contabilística de forma que a perda ou ganho reconhecido mas não realizado nos ativos associados a contratos de seguro, afete as avaliações de passivos de contratos de seguro da mesma forma que os lucros ou perdas realizados. O ajuste correspondente em tais passivos (ou em custos de aquisição diferidos ou em ativos intangíveis) será reconhecido em outros resultados compreendidos se, e apenas se, os lucros ou perdas não realizados forem reconhecidos em outras receitas e despesas reconhecidas.

O Grupo realiza anualmente um teste de adequação de passivos com o objetivo de identificar eventuais défices de reservas e efetuar a respetiva dotação. Pelo contrário, caso o resultado da avaliação do teste de idoneidade dos passivos revele uma suficiência ou excesso de reserva, o Grupo, nos termos da IFRS 4, adota um critério de prudência. O teste de adequação de passivos consiste na avaliação dos passivos por contratos de seguros com base nas estimativas mais atuais dos fluxos de caixa futuros procedentes dos seus contratos em relação aos ativos afetos à sua cobertura. Com este objetivo determina-se:

- A diferença entre o valor contábil dos seus contratos de seguros, líquido de custos de aquisição diferidos ou de quaisquer ativos intangíveis relacionados com os contratos de seguro objetos de avaliação, e o valor atual dos fluxos de caixa derivados dos contratos de seguro e dos fluxos de caixa conexos, tais como os custos de tratamento das reclamações e os fluxos de caixa que procedam de opções e garantias implícitas.
- A diferença entre o valor contábil e o valor atual dos fluxos de caixa projetados dos ativos financeiros afetos aos contratos de seguro.

Os fluxos futuros estimados derivados dos contratos de seguros e ativos financeiros afetos são deduzidos a uma curva de taxas de juros de ativos de alta qualidade de crédito (dívida soberana espanhola). Para estimar os fluxos de caixa futuros derivados dos contratos de seguros, são tidos em consideração os resgates observados na carteira de acordo com a média dos últimos 3 anos para a Pensão 2000 e PPA, e com base na média observada dos últimos 5 anos nos produtos restantes. Adicionalmente, exercícios de sensibilidade são realizados em relação à curva de desconto utilizada. Esta análise de sensibilidade consiste em introduzir uma queda na taxa de juros de 100, 150 e 200 pontos-base da curva de desconto utilizada, bem como um aumento de 80, 100 e 200 pontos-base.

O Grupo não procede à separação de qualquer componente de depósito associado aos contratos de seguro, sendo essa dissociação de caráter voluntário para o Grupo. Da mesma forma, estima-se que o justo valor das opções de resgate emitidas a favor dos tomadores de contratos de seguros de contratos seja de valor nulo ou, caso contrário, a sua avaliação faça parte do valor dos passivos por contratos de seguros.

67
car
***2.22. Demonstrações de fluxo de caixa**

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

- Fluxos de caixa: entradas e saídas de dinheiro e seus equivalentes; ou seja, investimentos de curto prazo com grande liquidez e baixo risco de alterações no seu valor.
- Atividades operacionais: o método indireto é utilizado para a apresentação dos fluxos de caixa das atividades operacionais, que refletem o fluxo das atividades típicas das instituições de crédito, bem como de outras atividades que não podem ser classificadas como investimento ou financiamento.
- Atividades de investimento: as de aquisição, alienação ou disposição por outros meios de ativos a longo prazo, tais como participações e investimentos estratégicos e outros investimentos não incluídos no dinheiro e seus equivalentes.
- Atividades de financiamento: atividades que produzem alterações na composição do património líquido e dos passivos que não fazem parte das atividades operacionais, como passivos financeiros subordinados. As emissões colocadas no mercado institucional foram consideradas como atividades de financiamento, enquanto as emissões colocadas no mercado retalhista entre os nossos clientes foram consideradas como atividade de exploração.

**2.23. Demonstração das alterações no património líquido. Parte A)
Demonstrações de receitas e despesas reconhecidas**

Esta demonstração apresenta as receitas e despesas reconhecidas como resultado da atividade do Grupo durante o exercício, distinguindo entre aqueles registados como resultados na conta de lucros e perdas e outras receitas e gastos reconhecidos diretamente no património líquido.

**2.24. Demonstração das alterações do património líquido. Parte B)
Demonstrações totais de alterações no património líquido**

Nesta demonstração apresentam-se todas as alterações do património líquido do Grupo, incluindo as que decorrem de alterações dos critérios contabilísticos e correções de erros. A demonstração apresenta uma conciliação do valor contábil no início e no final do exercício de todos os elementos que compõem o património líquido, agrupando as movimentações de acordo com a sua natureza:

- Ajustes por alterações em critérios contabilísticos e correções de erros: incluem as alterações de património líquido decorrentes da atualização retroativa dos saldos das demonstrações financeiras, distinguindo as que se originam em alterações de critérios contabilísticos das que correspondem a correções de erros.
- Receitas e despesas totais reconhecidas: coleta, de forma agregada, o total dos elementos registados na demonstração das alterações no património líquido parte A) Receitas e despesas reconhecidas, indicadas anteriormente.
- Outras alterações do património líquido: inclui os restantes elementos registados no património líquido, como aumentos ou reduções de capital, distribuição de dividendos, operações com instrumentos de capital próprios, pagamentos com instrumentos de capital próprios, transferências entre elementos do património líquido e qualquer outro aumento ou diminuição do património líquido.

Em particular, as secções «Lucros acumulados» e «Outras reservas» incluem:

- A secção de fundos próprios «Lucros acumulados» inclui, no final do exercício, os lucros não distribuídos procedentes da aplicação de resultados das entidades do grupo consolidável e os resultados procedentes da venda de investimentos classificadas na secção «Ativos financeiros pelo justo valor com alterações em outros resultados compreendidos - Instrumentos de Património», entre outros.



- A secção de fundos próprios «Outras reservas» inclui, no final do exercício, os impactos da 1ª aplicação do regulamento contabilístico, da aplicação dos resultados das entidades que consolidam pelo método da equivalência patrimonial, líquidos dos dividendos distribuídos às entidades do grupo consolidado, a remuneração das emissões que cumpram determinadas características e os lucros/perdas derivadas da operação com ações próprias, entre outros.

G9
CWB
AA

3. Gestão de risco

3.1 Ambiente e fatores de risco

Da perspetiva do Grupo, do exercício de 2019 podem-se destacar os seguintes fatores que tiveram um impacto significativo na gestão de risco, tanto pela sua incidência no ano como pelas implicações a longo prazo:

■ Ambiente macroeconómico

◆ Economia global

A economia global em 2019 enfrentou um aumento considerável de incertezas devido a fatores económicos e geopolíticos, os quais, em grande medida, já operavam em 2018. No plano económico, destacam-se, em primeiro lugar, as dúvidas que surgiram em torno da velocidade e dos riscos da desaceleração da economia chinesa. Até ao momento, essa desaceleração tem ocorrido de forma gradativa e as autoridades ainda dispõem de mecanismos para modular sua intensidade. No entanto, persistem preocupações sobre alguns dos desequilíbrios que assolam o país. Da mesma forma, a desaceleração económica que as principais economias desenvolvidas estão a experimentar é um segundo fator que tem dificultado o crescimento. Essa dinâmica deve-se, por um lado, à maturidade do ciclo económico e, por outro, a fatores idiossincráticos de cada país. Assim, nos EUA, a economia mostra o enfraquecimento progressivo do impulso das medidas fiscais implementadas no final de 2017 e início de 2018. Por seu lado, na zona euro, a indústria transformadora, e em particular o setor automóvel, continua a passar por uma conjuntura difícil.

No plano geopolítico, destaca-se a chamada viragem protecionista dos EUA, que ao longo do ano de 2019 se manteve ativa. Da mesma forma, tem havido um certo aumento das tensões entre os EUA e a União Europeia (UE) na sequência da decisão da Organização Mundial do Comércio a favor dos EUA em relação a um caso ajudas públicas à Airbus por parte da UE que permitiu aos EUA impor tarifas sobre um conjunto de produtos europeus. No entanto, deve-se destacar que na reta final do ano aumentou a expectativa de um acordo comercial entre os EUA e a China, embora dificilmente o acordo seja alcançado sem mediar uma etapa de negociações complexas que gerarão incertezas no seu desenvolvimento.

Estas fontes de risco têm ecoado no comportamento dos mercados financeiros que, após o forte episódio de volatilidade que viveram no final de 2018, experimentaram novos episódios de aversão ao risco no verão, quando as bolsas das principais economias desenvolvidas caíram devido aos fracos dados económicos e o ressurgimento do pulso comercial entre os EUA e a China. Neste contexto, e dadas as perspetivas de uma política monetária mais acomodatória e sensível ao agravamento do balanço de riscos, as taxas de juro das obrigações soberanas caíram significativamente (para mínimos históricos no caso europeu).

◆ Zona Euro

O contexto de risco na zona euro tem sido marcado por fatores geopolíticos principalmente associados às dificuldades em chegar a um acordo de saída para o Reino Unido. Estas incertezas políticas têm sido agravadas pela desaceleração económica iniciada em 2018 e que se intensificou em 2019 em decorrência, em parte, das dificuldades mencionadas anteriormente pelas quais passa o setor transformador e, principalmente, o automobilístico. Assim, após crescer 1,9% em 2018, estima-se que a área terá crescido apenas 1,1% em 2019 e que manterá um ritmo de evolução semelhante em 2020.

Diante deste contexto de deterioração das condições macroeconómicas, os principais bancos centrais têm recalibrado a sua política monetária. Assim, dado que as pressões inflacionárias estão relativamente contidas nos EUA, e com a perspetiva de desaceleração da economia, a Reserva Federal baixou três vezes as taxas ao longo do ano de 2019 e, além disso, para fazer frente a possíveis problemas de liquidez no mercado, iniciou novas compras de ativos. Por sua vez, o BCE oficializou um novo pacote de estímulos em setembro de 2019, com um corte de 10 p. b. do tipo depo (complementado por um esquema de tiering), compras de novos ativos (€ 20.000 milhões por mês), taxas de juros mais baixas para as TLTROs (operações com as quais o financiamento de longo prazo é oferecido ao setor financeiro) e foi indicado que o estímulo continuará até que a inflação se aproxime da meta. Embora as medidas sejam de magnitude menor do que as do passado, estas enfatizam que o ambiente de taxas de juros baixas perdurará por um longo período.

◆ Espanha

A taxa de crescimento da economia espanhola em 2019 manteve a tendência iniciada em 2018 e continua a moderar-se ligeiramente (embora se mantenha acima do crescimento médio da zona euro). Assim, o crescimento espanhol foi de 2% em 2019 e espera-se um crescimento do PIB de 1,5% em 2020. Essa desaceleração deve-se, por um lado, à deterioração do ambiente internacional mencionado anteriormente, que tem pesado na evolução da procura externa, e, por outro, ao menor crescimento da procura interna, fruto do comportamento dos consumidores, que se mostram mais

cautelosos quanto às perspetivas macroeconómicas. Do mesmo modo, a melhoria das finanças públicas tem continuado: o défice público cifrou-se em 2,5% do PIB em 2018, uma redução de meio ponto num ano, com a qual Espanha abandonou a situação de défice excessivo com a previsão de que este ano se reduza em mais 2 décimas devido aos efeitos cíclicos. Apesar disso, a dívida pública continua em níveis elevados, perto dos 100% do PIB. Sendo esta a visão geral, importa referir que os riscos de deterioração em torno do cenário macroeconómico não são desprezíveis. Destacam-se especialmente os presentes no âmbito internacional, como as disputas comerciais entre os EUA e a China ou o processo de saída do Reino Unido da UE. No âmbito doméstico, a formação da nova gestão de coligação após um ano dominado por atos eleitorais supõe um fator de estabilidade.

◆ Portugal

A economia portuguesa tem abrandado o seu ritmo de crescimento em alguma medida devido à moderação da procura interna, pelo que se estima que a taxa de crescimento em 2019 no seu conjunto seja de 1,9%, ligeiramente inferior à de 2018 (2,4%). Contudo, a avaliação global da situação económica de Portugal continua a ser positiva: as contas públicas continuam a melhorar, o mercado de trabalho encontra-se em fase de expansão e a confiança dos consumidores continua elevada. O bom desempenho da economia tem se refletido no prémio de risco do país, que em 2019 caiu significativamente. Na esfera política, o Partido Socialista venceu as eleições de 6 de outubro de 2019 sem atingir a maioria absoluta. Prevê-se que a política económica seja contínua em relação ao executivo anterior, pelo que se espera que as contas públicas continuem a melhorar. Neste contexto, a forte taxa de crescimento do mercado imobiliário preocupa. Embora a maioria dos indicadores aponte para uma moderação gradativa, dada a importância dos não residentes para o setor, não se deve descartar a possibilidade de uma correção mais abrupta se a deterioração do ambiente internacional gerar um episódio de aversão ao risco que leve a uma saída do investimento estrangeiro.

■ Alterações regulatórias

O enquadramento regulamentar sobre o qual assenta o modelo de negócio do Grupo é determinante para o seu desenvolvimento, tanto ao nível da gestão como dos processos metodológicos. Deste modo, a análise regulatória representa um ponto relevante na agenda do Grupo.

Os principais desenvolvimentos e consultas abertas na área de riscos durante o exercício de 2019 são destacados a seguir:

- ▲ A 21 de fevereiro de 2019, o Congresso dos Deputados aprovou a Lei que regulamenta os contratos de crédito imobiliário (Lei 5/2019 ou LCI), por meio da qual se reduzem as despesas associadas às alterações dos contratos hipotecários e se estabelecem medidas para melhorar a transparência das condições. Isto completa o processo de transposição da Diretiva 2014/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de fevereiro de 2014. Também, a 26 de abril, o Ministério da Economia e Negócios concluiu o LCI com a aprovação de um Decreto Real e uma Ordem Ministerial¹ desenvolvendo aspetos como a transparência de informações; o cálculo da perda financeira e os índices e taxas referenciais a serem aplicados; os requisitos de formação e competências da equipa de marketing; e os critérios aplicáveis ao marketing vinculado.

O CaixaBank, em tempo e forma, tem cumprido as disposições pertinentes, efetuando as devidas adaptações necessárias das normas e procedimentos internos, bem como a adequada formação do pessoal de forma a garantir a correta comercialização dos produtos abrangidos pela norma (ver secção 3.2.3. Cultura de risco).

- ▲ A revisão transpõe fundamentalmente as normas acordadas pela Comissão de Supervisão Bancária de Basileia (anteriores ao acordo sobre a conclusão do Basileia III em 2017, cuja adaptação começou a ser tratada a partir do segundo semestre de 2019). A 27 de junho de 2019, o referido pacote legislativo entrou em vigor, sendo dezembro de 2020 o prazo limite para a transposição nacional das diretivas, enquanto a maior parte das alterações incluídas no regulamento CRR II são aplicáveis a partir de junho de 2021 (dezembro de 2020 no caso da SRMR II).

¹ Decreto Real 309/2019, de 26 de abril, que desenvolve parcialmente a Lei 5/2019, de 15 de março, que regulamenta os contratos de crédito imobiliário e adota outras medidas em matéria financeira e o Despacho ECE/482/2019, de 26 de abril, que altera o Despacho EHA/1718/2010, de 11 de junho, que regulamenta e controla a publicidade dos serviços e produtos bancários, e o Despacho EHA/2899/2011, de 28 de outubro, sobre transparência e proteção do cliente dos serviços bancários.

² As siglas correspondem ao *Capital Requirements Regulation and Directive* (CRR/CRD), ao *Bank Recovery and Resolution Directive* (BRRD) e *Single Resolution Mechanism Regulation* (SRMR).

- ▲ **Brexit, Plano de Ação de Contingência:** a 1 de fevereiro de 2020, entrou em vigor o Acordo de Saída do Reino Unido da União Europeia, de 24 de janeiro de 2020, pelo qual foi estabelecido um período transitório até 31 de dezembro de 2020, em que a legislação da União Europeia continuará a ser aplicável no Reino Unido e que permite a continuação da atividade relativamente a esse país como até agora. Além disso, a European Banking Association (EBA), a Prudential Regulation Authority (PRA) e a Financial Conduct Authority (FCA) acordaram um modelo de acordo de memorando de entendimento, ou MoU pela sua sigla em inglês, que estabelece as bases em termos de cooperação e intercâmbio de informações entre as autoridades da UE e do Reino Unido.

- ▲ No âmbito do Plano de Ação para a redução do crédito malparado do Conselho Europeu, a EBA deu início, a 19 de junho, ao processo de consulta do projeto de **Guia de Origem e Acompanhamento de Crédito** sobre a concessão, acompanhamento e governação interna de créditos, centrando-se em aspetos como a **transparência** e a **avaliação da qualidade de crédito do devedor**. O objetivo fundamental da norma, que a priori deverá entrar em vigor em junho de 2020, é de garantir que as instituições disponham de padrões robustos e prudentes de tomada de risco, gestão e acompanhamento, de modo que a origem de novos empréstimos seja da maior qualidade de crédito, procurando minimizar a geração futura de créditos incertos, respeitando os direitos dos consumidores.

O CaixaBank, de forma a manter os melhores padrões de mercado e defesa do consumidor, tem estado particularmente envolvido na análise das implicações do guia submetido a consulta e na antecipação da disponibilização final da norma.

No passado dia 22 de agosto, o BCE publicou um comunicado no qual atualizou as expetativas da supervisão em relação às reservas prudenciais para as novas exposições de empréstimos incertos (NPEs). O supervisor adaptou a sua expetativa do Pilar 2 para determinadas exposições convertidas em NPEs a partir do dia 1 de abril de 2018, alinhando-a em termos de calendário com o requisito do Pilar 1 recentemente incorporado no CRR em relação à cobertura mínima de tais NPEs (conhecido como prudential backstop).

O Grupo, alinhado com o objetivo de reduzir a acumulação presente e futura de posições duvidosas, tem levado a cabo diversas iniciativas como a venda de ativos improdutivos, bem como ações no sentido de melhorar os processos de admissão e gestão de atrasos antecipados a fim de reduzir as entradas e adaptar as métricas do RAF garantindo uma ampla conformidade com os requisitos regulamentares.

- ▲ Resposta, a 5 de agosto e 4 de dezembro, da EBA ao Call of Advice da Comissão Europeia sobre a avaliação da implementação da conclusão das reformas de Basileia III da Comissão de Supervisão Bancária de Basileia. Ambos os relatórios estabelecem recomendações de política: nas áreas de risco de crédito, operacional e output floor no primeiro, e na Revisão Fundamental da Carteira de Negociação (FRTB ou Fundamental Review of the Trading Book), a estrutura de ajuste de avaliação por risco de crédito (CVA ou credit valuation adjustment) e uma avaliação do impacto macroeconómico, no segundo. Destaca-se, por exemplo, a postura negativa da EBA quanto à manutenção de especificidades europeias como o fator de apoio às PME em risco de crédito ou exclusões do perímetro CVA na área do risco da contraparte; mostrando-se favorável à implementação sem alterações da proposta da Comissão de Basileia.

No dia passado dia 10 de outubro, a Comissão Europeia deu início ao período de consulta, cujo resultado, junto com a resposta ao Call of advice da EBA, será tido em conta no processo de transposição para a norma europeia.

O CaixaBank mantém um papel ativo tanto interno como externamente no debate sobre a norma, realizando sucessivos exercícios de avaliação de impactos e contrastes de razoabilidade de acordo com as implicações e exigências de outros desdobramentos regulatórios.

■ Eventos estratégicos

Os Eventos Estratégicos são os acontecimentos adversos mais relevantes que podem ameaçar o Grupo CaixaBank a médio prazo. São considerados apenas os eventos aos quais a entidade está exposta por causas externas à sua estratégia, embora a gravidade do impacto de tais acontecimentos possa ser mitigada pela administração.

A fim de antecipar e gerir os seus efeitos, a este respeito, são listados os seguintes eventos estratégicos mais relevantes identificados neste exercício:

◆ **Incertezas em relação ao ambiente geopolítico e macroeconómico**

As perspetivas económicas demonstram uma leve desaceleração do crescimento económico nos próximos anos em Espanha, mas a perda de confiança ou o surgimento ou agravamento de eventos geopolíticos podem causar uma desaceleração mais forte do que o previsto. Este cenário causaria, entre outros efeitos, uma redução na procura por crédito e uma deterioração na qualidade do crédito.

Fatores mitigantes: um evento desta natureza pode ter um impacto financeiro significativo. Neste sentido, o Grupo entende que estes riscos são suficientemente geridos pelos níveis de capital e liquidez do Grupo, validados pelo cumprimento dos exercícios de stress externos e internos, e reportados no processo anual de autoavaliação e adequação de capital como de liquidez (ICAAP e ILAAP, respetivamente).

◆ **Persistência de um ambiente de baixa taxa de juros**

Embora as expectativas do mercado apontem para uma recuperação muito gradual das taxas de juros nos próximos anos, não se pode descartar a possibilidade de o ambiente de taxas ultrabaixas atual durar mais do que o previsto ou de as taxas caírem ainda mais.

Fatores mitigantes: os efeitos de um ambiente de taxas de juros em níveis persistentemente baixos podem levar à materialização tanto do risco de Taxa de Juros estrutural no balanço quanto do risco de Rentabilidade do Negócio. O Grupo gere e controla ambos os riscos através do acompanhamento contínuo do cumprimento do pressuposto, das medições do impacto no valor económico do balanço e na margem financeira de acordo com as metodologias habitualmente aceites na indústria, bem como através da análise permanente da oferta de novos produtos e serviços mais adequados neste ambiente numa perspetiva de equilíbrio do binómio rentabilidade - risco.

◆ **Novos concorrentes com possibilidade de perturbação**

Prevê-se um aumento da concorrência de novos participantes, como Fintechs e Agile Banks, bem como da Global Asset Managers e Bigtechs com potencial de perturbação em termos de concorrência ou serviços. Este evento poderia levar à desagregação e desintermediação da cadeia de valores, o que teria impacto nas margens e no cross-selling, ao competir com entidades mais ágeis, flexíveis e com uma estrutura de custos muito leve. Tudo isto pode ser agravado se as exigências regulamentares aplicáveis a estes novos concorrentes não forem equiparadas às das atuais instituições de crédito.

Fatores mitigantes: o Grupo considera os novos participantes uma ameaça e, ao mesmo tempo, uma oportunidade como fonte de colaboração, aprendizagem e estímulo para o cumprimento dos objetivos de digitalização e transformação do negócio estabelecidos no Plano Estratégico. O Grupo monitoriza regularmente os principais novos participantes e os movimentos das BigTech na indústria. Além disso, o Grupo usa Imagin como uma proposta de valor de primeira linha que continuará a fortalecer. Relativamente à concorrência da Bigtechs, o Grupo está empenhado em melhorar a experiência do cliente com o valor acrescentado da sensibilidade social do Grupo (bits and trust), para além de propor possíveis abordagens de colaboração (open banking).

◆ **Cibersegurança**

No exercício de 2019, o volume e a gravidade dos eventos de segurança cibernética aumentaram. Paralelamente, reguladores e supervisores aumentaram a prioridade desta área nas suas agendas.

Fatores mitigantes: o Grupo também está muito ciente da importância e do nível de ameaça existente, pelo que mantém uma revisão constante do ambiente tecnológico e das aplicações: nos seus aspetos de integridade e confidencialidade da informação, bem como da disponibilidade dos sistemas e continuidade do negócio, tanto com revisões planificadas quanto como através de auditorias contínuas com o acompanhamento dos indicadores de risco definidos. Adicionalmente, o Grupo está a realizar as análises pertinentes para adaptar os protocolos de segurança aos novos desafios e foi definido um novo plano estratégico de segurança da informação para continuar a manter-se na vanguarda da proteção da informação e de acordo com os melhores padrões do mercado.

◆ **Riscos relacionados às mudanças climáticas**

Conceitualmente, os riscos associados às mudanças climáticas são classificados em riscos físicos e riscos de transição. Os primeiros surgem como consequência de eventos climáticos, geológicos e de alterações no equilíbrio dos ecossistemas e podem ser graduais ou abruptos. Estes podem levar a danos físicos nos ativos (infraestrutura, edifícios), interrupções nas

73
CWA
A

cadeias produtivas ou de abastecimento e/ou alterações na produtividade das atividades económicas (agricultura, produção de energia). Por outro lado, os riscos de transição estão associados ao combate às alterações climáticas e à transição para uma economia de baixo carbono. Incluem fatores como alterações nas regulamentações e normas, o desenvolvimento de tecnologias alternativas de eficiência energética, alterações nas preferências do mercado ou fatores de reputação associados a atividades com um maior impacto.

Fatores mitigantes:

O CaixaBank gere ativamente os riscos ambientais e aqueles associados às alterações climáticas através das diferentes linhas de ação do seu Roteiro, incluindo:

- ▲ Implementação de uma Política de Gestão de Risco Ambiental
- ▲ Definição e implantação da Governança ambiental e de alterações climáticas que supervisione a realização dos objetivos do Grupo
- ▲ Métricas de Risco, garantindo que a apetência pelo risco definido, a regulamentação aplicável e as expectativas das partes interessadas sejam cumpridas.
- ▲ Relatórios externos de acordo com os regulamentos e boas práticas aplicáveis.
- ▲ Comunicação que possibilite que as informações exigidas pelos grupos de interesse neste assunto sejam oferecidas de forma eficaz e transparente.
- ▲ Taxonomia: estruturar e categorizar os clientes e os produtos e serviços de uma perspetiva ambiental e de alterações climáticas de acordo com os padrões globais e requisitos regulatórios atualmente em desenvolvimento.
- ▲ Oportunidades de Negócio: assegurar que o CaixaBank aproveite as oportunidades de negócio atuais e futuras em termos de financiamento/investimento sustentável no âmbito da Estratégia Ambiental, incluindo a emissão de títulos sustentáveis e/ou verdes.

Especificamente, em relação à modelização de riscos físicos e de transição, desde meados de 2019, o CaixaBank participou do segundo projeto-piloto da UNEP FI para implementar as recomendações do TCFD (Taskforce on Climate related Financial Disclosures) no setor bancário (TCFD Banking Pilot Phase II) com foco no desenvolvimento de metodologias e ferramentas para a análise de cenários de riscos climáticos físicos e de transição.

◆ Pressão do ambiente legal, regulatório ou de supervisão.

O risco de aumento da pressão do ambiente legal, regulatório ou de supervisão é um dos riscos identificados no exercício de autoavaliação de riscos que podem ter maior impacto a curto/médio prazo. Especificamente, observa-se a necessidade de manter um acompanhamento contínuo das novas propostas legislativas e da alteração dos normativos em vigor, dada a elevada atividade dos legisladores e reguladores do setor financeiro; Constata-se uma maior preocupação em minimizar os erros no aconselhamento sobre diferentes questões jurídicas ou interpretação normativa; reduzir as deficiências na gestão das demandas e melhorar a gestão dos requisitos dos reguladores/supervisores e dos processos disciplinares que possam ser instaurados.

Constata-se também uma maior preocupação no que se refere à privacidade e proteção dos dados pessoais e com o cumprimento dos regulamentos e normativas relativos às atividades desenvolvidas por colaboradores ou agentes que possam prejudicar os interesses e direitos dos nossos clientes.

Fatores mitigantes: Como parte dos riscos do Catálogo do Grupo, a sua gestão e controlo são monitorizados periodicamente. Neste sentido, complementarmente ao anterior, melhoraram-se os indicadores de acompanhamento da apetência ao risco pelos órgãos de administração e de gestão.

74
cont
A

3.2. Governo, gestão e controlo de risco

A seguir, e para fornecer uma visão geral completa da Gestão e Controlo de Riscos, os seguintes elementos centrais da estrutura de gestão de risco do Grupo são descritos:

Processos estratégicos de gestão de risco

Identificação e avaliação de riscos: <i>Risk Assessment</i>	Taxonomia e definição de riscos: Catálogo de riscos	Acompanhamento de riscos: Estrutura de Apetência de Risco (RAF)	Planificação de riscos
Exercício semestral de autoavaliação de riscos para todos os riscos do Catálogo. Incorpora um processo de identificação de eventos estratégicos que afetam um ou mais riscos que, devido ao seu potencial impacto a médio prazo, devem ser monitorizados de forma específica.	Relação e descrição dos riscos materiais identificados pelo processo de <i>Risk Assessment</i> com revisão anual. Facilita o acompanhamento e <i>reporting</i> , interno e externo, dos riscos.	Ferramenta integral e prospetiva, com a qual o Conselho de Administração determina o tipo e os limites que está disposto a aceitar para atingir os objetivos estratégicos do Grupo em relação a todos os riscos do Catálogo.	Avaliação, sob a ótica do risco, do balanço atual, futuro e hipotético em caso de stress.

Governo e organização

É desenvolvido através de políticas, normas e procedimentos internos que garantem a adequada tutela por parte dos diretivos, bem como a especialização da equipa humana.

Cultura de riscos

A Cultura de riscos é articulada através dos princípios gerais de gestão de risco, a formação e avaliação-remuneração variável de desempenho dos colaboradores, entre outros.

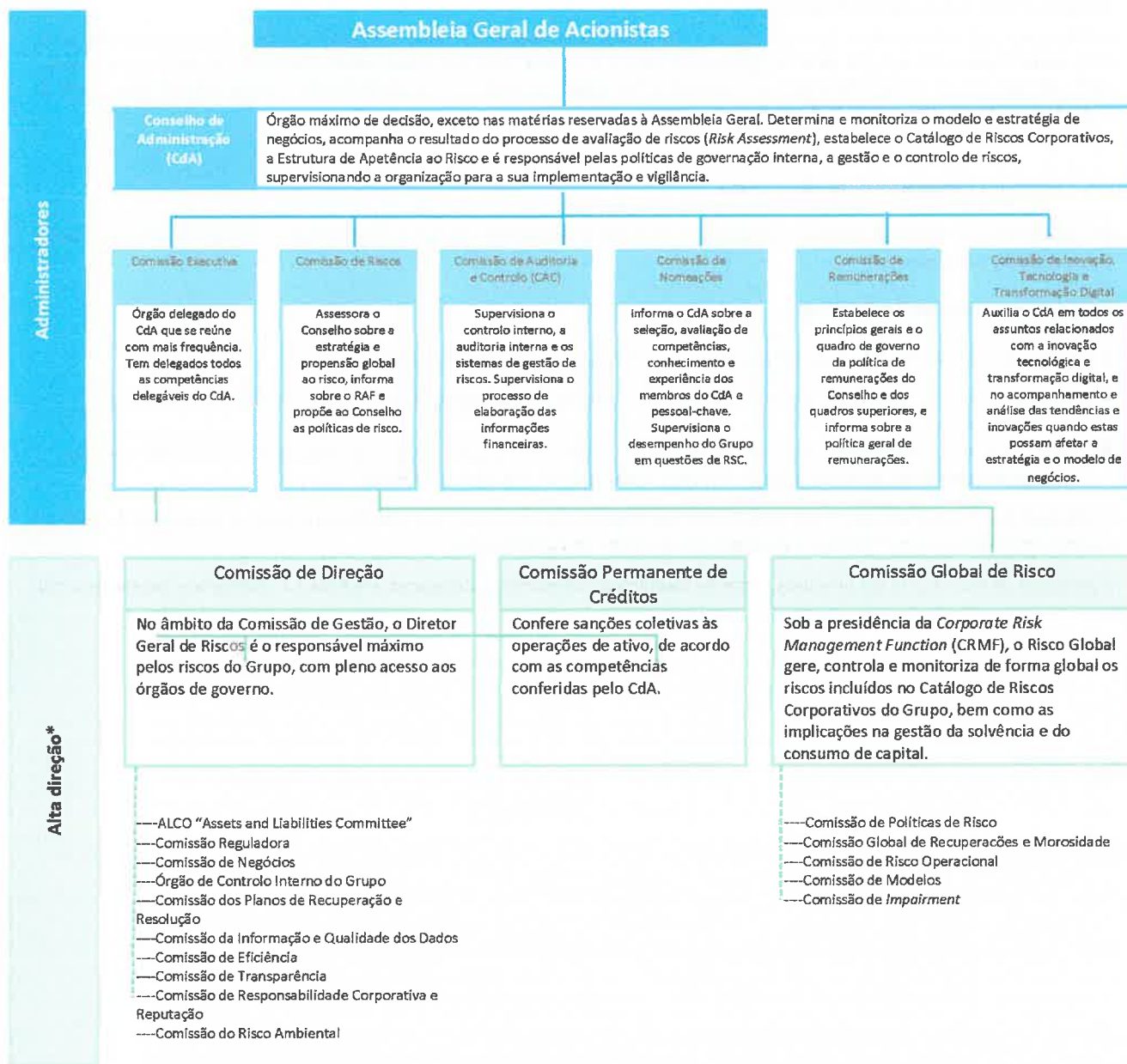
Estrutura de Controlo Interno

Estrutura baseada no modelo das três Linhas de Defesa que proporciona um grau de segurança razoável na realização dos objetivos do Grupo.

75
CMB
A

3.2.1. Gestão e Organização

É apresentado a seguir o esquema organizacional em relação à governação na gestão de risco no Grupo:



* No âmbito das estreitas atribuições, forma diferentes comissões de governança, gestão e controlo de risco.
Nota: Nem todas as comissões são mostradas.

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

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

A Corporate Risk Management Function, como responsável pelo desenvolvimento e implementação do quadro de gestão e controlo de riscos e da segunda linha de defesa (ver Nota 3.2.4.) atua de forma independente das áreas de risco, e tem acesso direto aos Órgãos de Gestão do Grupo, em especial a Comissão de Risco, a cujos Conselheiros reporta regularmente sobre a situação e evolução esperada do perfil de risco do Grupo.

3.2.2. Processos estratégicos de gestão de risco

O Grupo dispõe dos seguintes processos estratégicos de gestão de risco para a identificação, medição, acompanhamento, controlo e comunicação de riscos:

Avaliação de riscos (Risk Assessment)

O Grupo realiza um processo de autoavaliação de risco com periodicidade semestral, a fim de:

- Identificar, avaliar, qualificar e comunicar internamente alterações significativas nos riscos inerentes ao seu ambiente e modelo de negócio.
- Realizar uma autoavaliação das capacidades de gestão, de controlo e de governação dos riscos, como instrumento explícito que ajuda a detetar as melhores práticas e as debilidades relativas em alguns dos riscos.

O resultado desta autoavaliação é reportado, no mínimo anualmente, primeiro à Comissão Global de Risco e à Comissão de Risco em segunda instância, para ser finalmente aprovado pelo Conselho de Administração.

A Avaliação de Risco é uma das principais fontes de identificação de eventos estratégicos (ver nota 3.1. Ambiente e fatores de risco).

77
cont
AA

Catálogo de Riscos Corporativo

O Grupo dispõe de um Catálogo de Riscos Corporativo que facilita o acompanhamento e reporting, interno e externo, dos riscos:

Riscos	Descrição
Riscos do modelo de negócios	
Rentabilidade do negócio	Obtenção de resultados aquém das expectativas do mercado ou dos objetivos do Grupo que acabam por impedir que se alcance um nível de Rentabilidade Sustentável superior ao Custo de Capital.
Recursos próprios / Solvência	Restrição da capacidade do Grupo CaixaBank para adaptar o seu volume de recursos próprios aos requisitos regulamentares ou à modificação do seu perfil de Risco.
Liquidez e Financiamento	Défi ce de ativos Líquidos, ou limitação na capacidade de acesso a financiamento de mercado, para satisfazer os vencimentos contratuais dos passivos, os requisitos regulamentares ou as necessidades de investimento do Grupo.
Riscos específicos da atividade financeira	
Crédito	Perda de valor dos ativos do Grupo CaixaBank face a um cliente ou contraparte, devido à deterioração da capacidade desse cliente ou contraparte em honrar os seus compromissos com o Grupo.
Imparidade de outros ativos	Redução do valor contabilístico das participações sociais e dos ativos não financeiros (tangíveis, intangíveis, por impostos e outros ativos) do Grupo CaixaBank.
Mercado	Perda de valor de ativos ou aumento de valor de passivos incluídos na carteira de negociação devido a flutuações nas taxas de juros, taxas de câmbio, spread de crédito, fatores externos ou preços nos mercados onde tais ativos/passivos são negociados.
Taxas estruturais	Efeito negativo no valor económico dos ativos do balanço ou na margem financeira devido a alterações na estrutura em termo das taxas de juro e do seu efeito nos instrumentos dos ativos, passivos e extrapatrimoniais do Grupo não registados e na carteira de negociação.
Atuarial	Risco de perda ou modificação adversa do valor dos compromissos contraídos por contratos de seguros ou pensões com clientes ou colaboradores em resultado da divergência entre a estimativa das variáveis atuariais utilizadas na formação dos preços e reservas e a evolução real destas.
Riscos operacionais e de reputação	
Legal / Regulamentar	Perdas potenciais ou diminuição da rentabilidade do Grupo CaixaBank em resultado de alterações na legislação em vigor, aplicação incorreta da referida legislação nos processos do Grupo CaixaBank, interpretação inadequada da mesma nas diferentes operações, da gestão incorreta dos requisitos judiciais ou administrativos ou das demandas ou reclamações recebidas.
Conduta	Aplicação de critérios de atuação contrários aos interesses dos seus clientes ou de outras partes interessadas, ou ações ou omissões por parte do Grupo que não se ajustem ao quadro legal e regulamentar, ou às políticas, regras ou procedimentos internos ou aos códigos de conduta e padrões éticos e de boas práticas.
Tecnológico	Perdas por inadequação ou falhas de hardware ou software das infraestruturas tecnológicas, devido a ciberataques ou outras circunstâncias, que possam comprometer a disponibilidade, integridade, acessibilidade e segurança das infraestruturas e dos dados.
Outros riscos operacionais	Perdas ou danos provocados por erros ou falhas nos processos, por eventos externos ou por ação acidental ou dolosa de terceiros fora do Grupo. Inclui, entre outros, fatores de risco relacionados com a externalização, a utilização de modelos quantitativos, a custódia de valores ou fraude externa.
Fiabilidade da informação	Deficiências no rigor, integridade e critérios de elaboração dos dados necessários à avaliação da situação financeira e patrimonial do Grupo CaixaBank.
Reputação	Diminuição da capacidade competitiva por deterioração da confiança no Grupo CaixaBank por parte de um dos seus grupos de interesse, a partir da avaliação que esses grupos efetuam das ações ou omissões, realizadas ou atribuídas, do Grupo, da sua Alta Direção, dos seus Órgãos de Governo ou por quebra de entidades relacionadas não consolidadas (risco Step-In).

78
CML
*

O Catálogo de Riscos Corporativo está sujeito a uma revisão contínua, em particular sobre os riscos com impacto material. No mínimo anualmente, o Catálogo é reportado primeiro à Comissão Global de Risco e à Comissão de Riscos em segunda instância, para ser finalmente aprovado pelo Conselho de Administração.

Estrutura de apetência ao risco

A Estrutura de Apetência de Risco (doravante, Risk Appetite Framework ou «RAF») é uma ferramenta abrangente e prospetiva com a qual o Conselho de Administração determina a tipologia e os limites de risco que está disposto a aceitar para atingir os objetivos estratégicos do Grupo. Esses objetivos não se refletem apenas nos níveis de tolerância ao risco, além disso, o RAF também contempla declarações de apetência mínima ao risco, como, por exemplo, o acompanhamento do risco fiscal como parte do risco legal incluído no Catálogo de Riscos Corporativo. Portanto, o RAF determina a apetência ao risco para o desenvolvimento da atividade.

Órgão responsável		Conselho de Administração (assessorado pela Comissão de Riscos)	Comissão Global de Riscos	Áreas de gestão / controladoras dos Riscos e Recursos Humanos	
Dimensões prioritárias	Proteção contra perdas O objetivo é manter um perfil de risco médio-baixo, com uma confortável adequação de capital, para fortalecer a confiança dos clientes através da solidez financeira.	<ul style="list-style-type: none"> Rentabilidade do negócio Recursos próprios e solvência Crédito Imparidade de outros ativos Mercado Taxas estruturais Atuarial 	<ul style="list-style-type: none"> Índices de rentabilidade Índices de solvência regulamentar Cálculos baseados nos modelos e metodologias avançadas Dados contábeis (custo de risco e índice de morosidade) 	Alavancas de gestão NÍVEL 3	
	Liquidez e Financiamento Certeza de poder cumprir com as suas obrigações e necessidades de financiamento, incluindo em condições adversas, por meio de financiamentos estáveis e diversificados	<ul style="list-style-type: none"> Liquidez e financiamento 	<ul style="list-style-type: none"> Métricas de liquidez regulatórias e internas que garantem a manutenção de níveis confortáveis de liquidez 	<ul style="list-style-type: none"> Métricas detalhadas derivadas da decomposição fatorial das métricas de Nível 1 ou de uma maior desagregação. Estes também incorporam elementos de medição de risco mais complexos e especializados 	<ul style="list-style-type: none"> Formação e comunicação Metodologias de medição de riscos e avaliação dos ativos e passivos (acompanhamento RAF) Limites, políticas e competências Incentivos e nomeações Ferramentas e processos
	Composição de Negócios Liderança em banco de retalho e geração de rendimentos e capital equilibrado e diversificado.	<ul style="list-style-type: none"> Crédito 	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores que fomentam a diversificação (por acreditado, setor, etc.). E minimizam a exposição a ativos não estratégicos 		
	Franquia Atividade com elevados padrões éticos e de governação, promovendo a sustentabilidade, ação social e excelência operacional.	<ul style="list-style-type: none"> Legal e regulamentar Conduta Tecnológico Outros riscos operacionais Fiabilidade da informação financeira Reputação 	<ul style="list-style-type: none"> Métricas quantitativas de riscos não financeiros (ou seja, reputacional, operacional) Métricas do número de incidentes em conformidade. 		

Relatórios do Sistema de Alertas

	Mensal à Comissão Global de Risco	Trimestral à Comissão de Riscos	Semestral ao Conselho de Administração
Nível 1	<ul style="list-style-type: none"> Tolerância <ul style="list-style-type: none"> A Comissão de Risco Global promove um plano de ação e elabora um calendário. Incumprimento <ul style="list-style-type: none"> No caso de existir um Plano anterior, explicação do motivo pelo qual as medidas corretivas não funcionaram e definição de uma proposta de ação para aprovação da Comissão de Riscos. Recovery plan <ul style="list-style-type: none"> Processo de Governação do Plano de Recuperação para dedução da possibilidade de falência. 	<ul style="list-style-type: none"> Evolução das métricas e projeção de NÍVEL 1. Estado de incumprimento e planos de ação. 	<ul style="list-style-type: none"> Evolução das métricas e projeção de NÍVEL 1. Estado de incumprimento e planos de ação.
Nível 2	Mediante limites de referência.		

79
cont
#

Planificação de riscos

O Grupo conta com processos institucionais para avaliar a evolução do balanço (atual, futuro e hipotético) em cenários de stress na perspetiva dos riscos. Para isso, o Grupo efetua uma planificação da evolução prevista das magnitudes e dos rácios que delimitam o perfil de risco futuro, no âmbito do atual Plano Estratégico vigente, cujo cumprimento é revisto de forma recorrente.

Adicionalmente, são avaliadas variações neste mesmo perfil sob a potencial ocorrência de cenários de stress, tanto em exercícios internos como naqueles sujeitos a supervisão regulatória (testes de stress ICAAP, ILAAP e EBA). Com isto, a equipa diretiva e os órgãos de gestão passam a ter a necessária visão sobre a resistência do Grupo perante eventos internos e/ou externos.

3.2.3. Cultura de Riscos

Princípios gerais de gestão de risco

Os Princípios Gerais que regem a Gestão de Risco no Grupo estão resumidos a seguir:

- O risco é inerente à atividade do Grupo.
- Responsabilidade final do Conselho de Administração.
- Envolvimento de toda a organização.
- A gestão compreende o ciclo completo das operações.
- Decisões conjuntas, existindo um sistema de competências e exigindo sempre a aprovação de dois colaboradores.
- Independência das unidades de negócios e operacionais.
- Concessão de acordo com a capacidade de reembolso do titular e com a adequada rentabilidade.
- Homogeneidade nos critérios e ferramentas utilizadas.
- Descentralização das decisões.
- Uso de técnicas avançadas.
- Dotação de recursos adequados.
- Formação e desenvolvimento contínuo de competências.

Formação

No âmbito específico de atividade de Riscos, a Alta Direção define os conteúdos formativos, tanto nas funções de apoio ao Conselho de Administração/Alta Direção, com conteúdos específicos que facilitem a tomada de decisões ao alto nível, como nas restantes funções da organização, especialmente no que se refere aos profissionais da rede de agências. Tudo isto realiza-se com o objetivo de facilitar a transferência para toda a organização da RAF, a descentralização da tomada de decisões, a atualização das competências em análises de riscos e a otimização da qualidade do risco.

O Grupo estrutura a sua oferta formativa através da Escola de Riscos. Desta forma, a formação é proposta como uma ferramenta estratégica orientada para dar suporte às áreas de negócio e também ser o canal de transmissão da cultura e das políticas de riscos do Grupo, oferecendo formação, informação e ferramentas a todos os profissionais. A proposta articula-se como um itinerário formativo de especialização na gestão de riscos que estará vinculado à carreira profissional de qualquer colaborador, desde a Banca de Retalho a especialistas de qualquer âmbito.

As principais iniciativas formativas do Grupo no âmbito da promoção da cultura de riscos têm as seguintes magnitudes:

FORMAÇÃO E CULTURA DE RISCOS

CURSO	TÍTULO	COLETIVO DE FORMAÇÃO	NÚMERO DE PESSOAS ANO
Curso Básico de Risco Bancário (quarta edição)	Certificação Universitária de nível básico	Não especialistas da rede comercial de escritórios e outros coletivos de interesse que requeiram um conhecimento básico dos critérios de risco da organização para o desempenho do seu trabalho	272
Diploma de Pós-Graduação em Análise de Risco Bancário (sétima edição)	Diploma universitário	Direções e subdireções de escritórios da rede comercial, e outros coletivos de interesse que, pela sua função, possam ter atribuições na concessão de operações de ativos, ou requeiram um conhecimento avançado do risco	318
Formação especializada em riscos para escritórios Agrobank (primeira edição)	Especialidade	Colaboradores que integram a rede de escritórios do AgroBank	1.957
Formação especializada em riscos para escritórios BusinessBank (primeira edição)	Especialidade	Colaboradores que integram a rede de escritórios do Businessbank	277
Formação especializada em riscos para escritórios da Banca Privada (primeira edição)	Especialidade	Colaboradores que integram a rede da Banca Privada	552
Formação da nova Lei dos Contratos de Crédito Imobiliário 5/2019 (primeira e segunda edição)	Certificação Universitária	Curso de atualização da nova lei 5/2019 dirigido aos colaboradores que integram a rede de Retalho, Empresas e Riscos	9.842

Comunicação

A disseminação da cultura de riscos corporativa é um elemento essencial para a manutenção de um quadro robusto e coerente alinhado com o perfil de riscos do Grupo. Nesse sentido, cabe destacar a Intranet corporativa de riscos, que se constitui em um ambiente dinâmico de comunicação direta das principais novidades do ambiente de riscos. Os seus conteúdos destacam-se a nível de atualidade, informação institucional, setorial e formação.

Avaliação e retribuição de desempenho

Conforme referido na secção RAF, o Grupo assegura que a motivação dos seus colaboradores é consistente com a cultura de riscos e com o cumprimento dos níveis de risco que o Conselho está disposto a assumir. Nesse sentido, existem esquemas de compensação diretamente vinculados à evolução anual das métricas do RAF e que são detalhados no Relatório Anual de Remunerações.

3.2.4. Estrutura de Controlo Interno

O Grupo dispõe de uma Estrutura de Controlo Interno de acordo com: i) as Diretrizes de Governação Interna da EBA de 21 de março de 2018, as quais desenvolvem os requisitos de gestão interna estabelecidos na Diretiva 2013/36/UE do Parlamento Europeu e ii) com outras diretrizes regulamentares sobre as funções de controlo aplicáveis a entidades financeiras e as recomendações da CNMV; o qual proporciona um grau razoável de segurança na realização dos objetivos do Grupo. Adicionalmente, o CaixaBank conduziu o estabelecimento, no interesse do Grupo, de princípios e critérios gerais de atuação em praticamente todas as suas áreas de atividade, mediante a aprovação das respetivas políticas corporativas. Estas políticas foram transferidas para as subsidiárias que, no âmbito da sua autonomia e competências, as adaptaram, aplicaram e desenvolveram tendo em conta o enquadramento regulamentar específico que lhes é aplicável.

As linhas diretrizes da Estrutura de Controlo Interno do Grupo estão inseridas na Política Corporativa de Controlo Interno e configuram-se de acordo com as diretrizes dos reguladores e as melhores práticas do setor com base no «modelo das três linhas de defesa»:

Riscos Corporativos	Primeira linha de defesa ⁽¹⁾	Segunda linha de defesa		Terceira linha de defesa
		C	RMF ⁽²⁾ CRMF CIF	
Rentabilidade do negócio	DE de Intervenção, Controlo de Gestão e Capital		•	Auditoria interna
Recursos próprios / Solvência	DE de Intervenção, Controlo de Gestão e Capital		•	
Liquidez e Financiamento	DE de Finanças		•	
Crédito	DG de Negócios, DG de Riscos, DE <i>CIB and International Banking</i> , DE Morosidade, Recuperações e Ativos Adjudicados		•	
Imparidade de outros ativos	DE de Intervenção, Controlo de Gestão e Capital DE de Assessoria Jurídica e DE de Ativos Adjudicados		•	
Mercado	DE de Finanças		•	
Taxas estruturais	DE de Finanças		•	
Atuarial	DE de Seguros		•	
Legal e regulamentar	DE de Assessoria Jurídica	•		
Conduta	DG de Negócios, DE de Assessoria Jurídica, DE de Finanças e DE <i>CIB and International Banking</i>	•		
Tecnológico	DE de Meios		•	
Outros riscos operacionais	DE de Meios, DG de Negócios e DE <i>CIB and International Banking</i>		•	
Fiabilidade da informação financeira	DE de Intervenção, Controlo de Gestão e Capital		•	
Reputacional	DE de Comunicação, Relações Institucionais, Marca e RSC e DG de Negócios	•		

(1) São identificadas as áreas indicadas da Comissão de Direção, bem como outras áreas específicas em particular.

(2) A *Risk Management Function* (RMF), de acordo com a sua denominação em inglês, é composta pela *Corporate Risk Management Function & Planning* (CRMF) e Controlo Interno Financeiro (CIF).

C – Compliance

DG – Direção Geral

DE – Direção Executiva

Primeira linha de defesa

É composta pelas linhas de negócio (áreas de risco) e as funções de suporte que originam a exposição do Grupo aos riscos no exercício da sua atividade. Estes assumem riscos e são responsáveis pela sua gestão contínua. São responsáveis por desenvolver e manter controlos eficazes sobre os seus negócios correspondentes, bem como por identificar, gerir, mensurar, controlar, mitigar e reportar os principais riscos que se originam no exercício da sua atividade. Entre outras atividades, identificam, avaliam e notificam as suas exposições, tendo em consideração a apetência ao risco do banco, os limites de risco autorizados e as políticas, procedimentos e controlos existentes.

82
esw
A

A forma como a linha de negócios executa as suas responsabilidades deve refletir a cultura de risco atual do banco, promovida pelo Conselho de Administração.

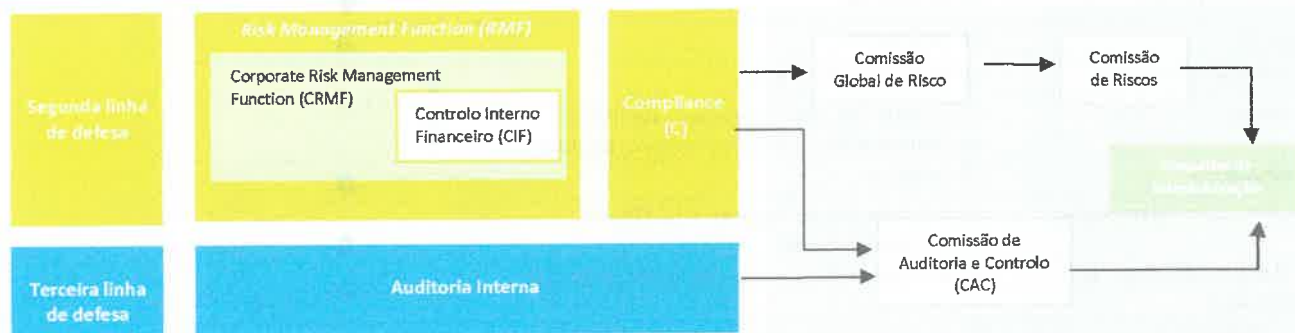
Estas funções podem ser integradas nas próprias unidades de negócio e suporte ao negócio. Porém, quando o nível de complexidade, intensidade ou necessidade da focalização assim o requerer, são estabelecidas unidades de controlo específicas, dotadas de uma maior especialização, para assegurar um nível adequado de controlo dos riscos.

Segunda linha de defesa

As funções integradas na segunda linha de defesa atuam independentemente das unidades de negócio e compreendem:

- O estabelecimento de políticas de gestão e controlo dos riscos, em coordenação com a primeira linha de defesa, avaliando o seu posterior cumprimento.
- A identificação, medição e acompanhamento dos riscos (incluindo os emergentes), contribuindo para a definição e implantação de indicadores de risco, alinhados com o RAF.
- Coordenam os processos de conclusão e acompanhamento dos processos estratégicos de gestão de risco: Risk Assessment, o Catálogo Corporativo de Riscos e o RAF.
- Acompanhamento periódico da eficácia dos indicadores da primeira linha de defesa, bem como dos indicadores próprios da segunda linha de defesa, em relação ao perfil dos riscos estabelecidos.
- Acompanhamento das debilidades de controlo identificadas, bem como do estabelecimento e implementação dos Planos de Ação.
- Contraste independente dos modelos internos.

As atividades da segunda linha de defesa, bem como i) as debilidades identificadas, ii) o seguimento dos planos de ação e iii) a opinião sobre a adequação do ambiente de controlo no Grupo são reportados periodicamente aos órgãos responsáveis pelo ambiente de controlo, seguindo a hierarquia estabelecida, bem como aos organismos supervisores.



(1) Na dependência hierárquica da Direção Executiva de Intervenção, Controlo de Gestão e Capital.

A segunda linha de defesa é distribuída entre a Risk Management Function (RMF) e Compliance. Já o RMF é composto pelas seguintes áreas:

■ Corporate Risk Management Function & Planning (CRMF)

O CRMF é responsável pela identificação, medição, avaliação, gestão e reporting dos riscos da sua esfera de competência, proporcionando uma visão geral sobre a totalidade dos riscos do Grupo. Para o efeito, serão comunicados ao CRMF todos os aspetos considerados relevantes para o exercício das suas responsabilidades que são desenvolvidos pelas funções de segunda linha de defesa sem dependência hierárquica.

Adicionalmente, em relação às matérias da sua competência, o CRMF: i) realiza o acompanhamento da organização interna da segunda linha de defesa, os planos e atividades gerais, e avalia a sua eficácia; ii) assegura o dimensionamento adequado da segunda linha de defesa para garantir a gestão eficaz das suas responsabilidades, realizar o acompanhamento dos seus objetivos e dos projetos de melhoria relacionados com os processos e sistemas de gestão e acompanhamento dos riscos e iii) assegura à Administração e aos Órgãos de Gestão a existência, o desenho adequado e a aplicação efetiva das políticas e procedimentos de controlo de riscos na organização, avaliando o ambiente de controlo de riscos. Da mesma forma, o CRMF deve reforçar, sempre que necessário, os mecanismos de coordenação das ações das Unidades de Controlo de Riscos da primeira, segunda e terceira linha de defesa.

83
CML
#

Validação de Modelos de Risco (VRM)

A Função de Validação Interna no CaixaBank é desempenhada a partir do Departamento de Validação de Modelos de Risco, dependente da RMF, que tem como objetivo emitir um parecer técnico independente sobre a adequação dos modelos internos utilizados para efeitos de gestão interna e/ou de natureza regulatória do grupo. Dentro dos seus âmbitos de atuação inclui-se a revisão de aspetos metodológicos, de integração na gestão (adaptação dos usos dos modelos, entre outros), verificação da existência de um ambiente tecnológico com qualidade de dados suficiente e outros aspetos transversais (como a governação do modelo ou outros aspetos documentais).

As atividades da Função de Validação estão alinhadas com as exigências regulamentares dos diferentes mecanismos de supervisão.

Os resultados de qualquer atividade de revisão da Função de Validação levam a uma opinião global e à emissão de recomendações, se necessário.

Adicionalmente, a Função do Risco de Modelo, localizado no mesmo Departamento, é responsável, desde 2019, pela implementação do Quadro de Gestão de Risco de Modelo com uma visão transversal, contemplando como pilares básicos a identificação dos modelos, a sua governação e o acompanhamento do risco de modelo.

■ Controlo Interno Financeiro (CIF)

O departamento de Controlo Interno Financeiro depende hierarquicamente da Direção Executiva de Intervenção, Controlo de Gestão e Capital, encontra-se funcionalmente integrada na RMF e desempenha as funções de segunda linha de defesa relacionadas com os seguintes riscos: *i)* rentabilidade do negócio; *ii)* recursos próprios/solvência; *iii)* imparidade de outros ativos e *iv)* fiabilidade das informações financeiras.

Em relação à *Compliance* (C),

A Subdireção-Geral de *Compliance* é uma função subordinada ao Diretor-Executivo e reporta diretamente, no seu âmbito de ação, à Alta Direção, Órgãos de Gestão, bem como aos órgãos de supervisão (Banco de Espanha, BCE, Serviço Executivo da Comissão de Prevenção ao Branqueamento de Capitais e Infrações Financeiras (SECPBCIF), Tesouro, CNMV e outras organizações).

O modelo de supervisão de *Compliance* assenta em quatro alavancas principais de gestão: *i)* definição e manutenção de uma taxonomia detalhada dos riscos em cada âmbito de atuação; *ii)* Plano Anual de *Compliance*, onde as atividades de supervisão e de revisão dos procedimentos internos são determinadas com base na sua criticidade; *iii)* acompanhamento das lacunas (deficiências de controlo ou incumprimentos de regulamentos) identificadas, quer pela primeira linha de defesa, quer através das atividades integradas no Plano de *Compliance*, quer por relatórios periciais externos, relatórios das inspeções dos organismos supervisores, reclamações de clientes etc. e os Planos de Ação de melhoria, que são acompanhados periodicamente; *iv)* *reporting* e encaminhamento das informações relevantes, acompanhamento de inspeções ou deficiências no âmbito de *Compliance*.

Da mesma forma, a função de *Compliance* realiza atividades de assessoria em matérias da sua competência, e realiza ações para desenvolver e transformar a «Cultura» de *Compliance* através do redesenho de processos baseados na tecnologia, através de planos de consciencialização e comunicação a toda a organização e através de ações de formação, estabelecendo um plano de formação regulatório obrigatório vinculado ao bónus anual.

Outra atividade que desenvolve é a de assegurar as boas práticas em matéria de integridade e normas de conduta, para o que dispõe, entre outros meios, de um canal confidencial para consultas e denúncias.

Terceira linha de defesa

Para estabelecer e preservar a independência da função, a Direção Executiva de Auditoria Interna depende funcionalmente da Presidente da Comissão de Auditoria e Controlo do Conselho de Administração, sem prejuízo do fato de que deva reportar-se ao Presidente do Conselho de Administração para o cumprimento adequado das suas funções.

A Auditoria Interna dispõe de um Estatuto da sua função, aprovado pelo Conselho de Administração, que estabelece que é uma função independente e objetiva de asseguramento e consulta, foi concebida para agregar valor e melhorar as atividades. O seu objetivo é fornecer uma garantia razoável à Alta Direção e aos Órgãos de Gestão sobre:

- A eficácia e eficiência dos Sistemas de Controlo Interno para mitigar os riscos associados às atividades do Grupo.

- O cumprimento da legislação em vigor, com especial atenção aos requisitos dos Órgãos Supervisores e à adequada aplicação do RAF definido.
- O cumprimento das políticas e regulamentos internos, e alinhamento com as melhores práticas e bons usos setoriais, para uma adequada Governança Interna do Grupo.
- A fiabilidade e integridade das informações financeiras e operacionais, incluindo a eficácia do Sistema de Controlo Interno de Reporte Financeiro (SCIRF).

Nesse sentido, os principais âmbitos de supervisão referem-se a:

- A adequação, eficácia e implementação de políticas, normas e procedimentos.
- A eficácia dos controlos.
- A adequada medição e acompanhamento dos Indicadores de primeira linha de defesa e segunda linha de defesa.
- A existência e correta implementação dos planos de ação para sanar as debilidades dos controlos.
- A validação, o acompanhamento e a avaliação do ambiente de controlo realizado pela segunda linha de defesa.

Da mesma forma, as suas funções incluem *i)* a elaboração do Plano Anual de Auditoria com uma visão plurianual baseada em avaliações de riscos, que inclui os requisitos dos reguladores e as tarefas ou projetos solicitados pela Alta Direção/Comissão de Direção e pela Comissão de Auditoria e Controlo; *ii)* o reporte periódico das conclusões dos trabalhos realizados e das debilidades detetadas aos Órgãos de Gestão, a alta direção, os auditores externos, supervisores e demais ambientes de controlo e gestão correspondentes; e *iii)* a contribuição de valor mediante a formulação de recomendações para solucionar as debilidades detetadas nas revisões e o acompanhamento da sua adequada implementação pelos centros responsáveis.

BS
CML
*

3.3. Risco de crédito

3.3.1. Descrição geral

O risco de crédito corresponde à perda de valor dos ativos do Grupo CaixaBank face a um cliente ou contraparte, devido à deterioração da capacidade desse cliente ou contraparte em honrar os seus compromissos com o Grupo. É o mais significativo da atividade financeira do Grupo, assente na comercialização bancária e de seguros, as operações de tesouraria e participações a longo prazo do capital de instrumentos patrimoniais.

A exposição máxima ao risco de crédito dos instrumentos financeiros incluídos nas secções de instrumentos financeiros dos ativos do balanço, incluindo o risco de contraparte, é apresentada a seguir:

EXPOSIÇÃO MÁXIMA AO RISCO DE CRÉDITO

(Milhões de euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	EXPOSIÇÃO MÁXIMA AO RISCO DE CRÉDITO	COBERTURA	EXPOSIÇÃO MÁXIMA AO RISCO DE CRÉDITO	COBERTURA
Ativos financeiros detidos para negociação (Nota 11)	1.176		1.103	
Instrumentos de património	457		348	
Valores representativos da dívida	719		755	
Ativos financeiros não destinados à negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor com alterações nos resultados (Nota 12)	427		704	
Instrumentos de património	198		232	
Valores representativos da dívida	63		145	
Empréstimos e antecipações	166		327	
Ativos financeiros pelo justo valor com alterações em outros resultados compreendidos (Nota 13)	18.371		21.888	
Instrumentos de património	2.407		3.565	
Valores representativos da dívida	15.964		18.323	
Ativos financeiros a custo amortizado (Nota 14)	249.408	(4.706)	248.299	(5.717)
Valores representativos da dívida	17.395	(6)	17.064	(4)
Empréstimos e antecipações	232.013	(4.700)	231.235	(5.713)
Bancos centrais	6		5	
Instituições de crédito	5.155	(2)	7.550	
Clientela	226.852	(4.698)	223.680	(5.713)
Derivados de negociação e contabilidade de coberturas	3.854		3.906	
Ativos afetos ao negócio segurador (Nota 17)	72.683		61.688	
TOTAL EXPOSIÇÃO ATIVA	345.919	(4.706)	337.588	(5.717)
TOTAL GARANTIAS CONCEDIDAS E COMPROMISSOS CONTINGENTES	98.340		89.027	(355)
TOTAL	444.259	(4.706)	426.615	(6.072)

(*) Os CCF (Credit Conversion Factors), fator de conversão de crédito das garantias concedidas e compromissos em créditos, a 31 de dezembro de 2019 e 2018 ascendiam a 71.818 e 59.416 milhões de euros.

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

- **Exposição atual:** o valor mais alto entre zero e o valor de mercado de uma operação ou de uma carteira de operações em um conjunto de operações compensáveis com uma contraparte que seria perdida em caso de incumprimento da contraparte, assumindo que nada será recuperado sobre o valor das operações em caso de insolvência ou liquidação além da garantia recebida.
- **Risco potencial:** variação da exposição de crédito em decorrência das alterações futuras nas avaliações das operações compensáveis com uma contraparte durante o prazo residual até ao vencimento.

No que diz respeito à atividade ordinária, o Grupo orienta a sua atividade de crédito para a satisfação das necessidades de financiamento de famílias e empresas em ambiente de risco de perfil médio-baixo, de acordo com o RAF, com o objetivo de manter a liderança no financiamento de particulares e PME, bem como reforçar a prestação de serviços de valor acrescentado ao segmento das grandes empresas.

Os princípios e políticas que apoiam a gestão do risco de crédito no Grupo são os seguintes:

- Uma relação adequada entre as receitas e os encargos suportados pelos consumidores.
- A verificação documental da informação prestada pelo devedor e a sua solvência.
- A informação pré-contratual e protocolos de informação adequados às circunstâncias e características pessoais de cada cliente e da operação.
- Uma avaliação adequada e independente das garantias imobiliárias.

3.3.2. Ciclo de risco de crédito

O ciclo completo de gestão do risco de crédito abrange toda a vida da operação, desde a análise da viabilidade e da admissão do risco de acordo com os critérios estabelecidos, ao acompanhamento da solvência e da rentabilidade e, eventualmente, à recuperação dos ativos deteriorados. A diligência na gestão de cada uma dessas etapas promoverá o reembolso bem-sucedido.

3.3.2.1. Admissão e concessão

O processo de admissão e concessão de novas operações baseia-se na análise de quatro pontos básicos: análise dos intervenientes, objetivo da operação, capacidade de reembolso e características da operação.

O sistema de competências baseado no processo eletrónico atribui por defeito o nível de aprovação aos colaboradores, com um nível de responsabilidade de acordo com a delegação estabelecida pela Administração como norma adequada associada ao cargo.

Este sistema de competências é fundamentado no estudo de quatro eixos:

- **Montante:** é o montante solicitado juntamente com o risco já concedido. O montante da operação é definido por dois métodos alternativos, dependendo do segmento ao qual pertencem as operações:
 - ◆ Perda ponderada por produto: baseado na fórmula de cálculo de perda esperada, leva em consideração a apetência ao risco de acordo com a natureza de cada produto. Aplica-se a aplicações cujo primeiro titular seja uma pessoa coletiva.
 - ◆ Nominal: leva em consideração o montante nominal e as garantias das operações de risco. Aplica-se a pessoas singulares.
- **Garantia:** inclui o conjunto de bens e/ou coletas afetados para garantir o cumprimento de uma obrigação.
- **Política Geral de Riscos:** conjunto de políticas que identificam e avaliam as variáveis relevantes de cada tipo de solicitação. Principalmente, envolvem tratamentos específicos no que se refere a operações de pequenos montantes relativos, refinanciamentos, alertas pessoais, atividade de acompanhamento de risco, índices de endividamento e diagnóstico de *scoring*.
- **Prazo:** duração da operação solicitada, correlacionada com a finalidade da operação. Existem políticas específicas em função do tipo de operação e prazo, que requerem um maior nível de competências para a sua aprovação.

Com o objetivo de facilitar a agilidade na concessão a particulares e autónomos, existe um centro de admissão de riscos de particulares com o compromisso de dar resposta às solicitações no prazo de 48 horas, sendo pré-concedidas em determinados casos através de determinados canais. Por sua vez, as solicitações de pessoas coletivas são distribuídas a nível territorial através de Centros de Admissão de Riscos (CAR), os quais gerem as solicitações dentro dos seus níveis de atribuição, deslocando-se para centros especializados de Serviços Centrais em caso de exceder os mesmos. A aprovação do risco de qualquer operação, exceto aquelas que possam ser aprovadas no Gabinete ou pelo Diretor da Área de Negócios, está sujeita à concordância de assinaturas de um responsável de negócios e um responsável de risco.

Com carácter particular, a organização interna de Admissão de Risco de Empresas nos Serviços Centrais assenta na seguinte estrutura especializada ajustada à tipologia de riscos e canais de comercialização:

- **Riscos Corporativos:** centraliza os grupos empresariais com uma faturação anual superior a 200 milhões de euros nos centros Corporativos.
- **Risco de Empresas:** compreende as pessoas coletivas ou grupos de empresas com volume de faturação até 200 milhões de euros, e superiores a 200 milhões de euros que não sejam geridos nos centros Corporativos.

- **Risco Imobiliário:** atende empresas promotoras de qualquer segmento independentemente da faturação e das empresas de investimento imobiliário.
- **Risco Turismo e Agroalimentar:** inclui todas as empresas ou grupos empresariais que desenvolvem a sua atividade no setor turístico e agroalimentar. Além disso, inclui o segmento de autónomos do setor agrícola.
- **Project Finance:** inclui todas as operações apresentadas através do esquema de financiamento de projeto, ou project finance.
- **Banca Institucional:** inclui instituições autonómicas ou centrais, conselhos municipais e instituições públicas locais em capitais de província ou em povoações com mais de 30.000 habitantes e membros de grupos económicos ou grupos de gestão cujo interlocutor/matriz atenda aos critérios anteriores.
- **Risco Soberano, País e Entidades Financeiras:** são responsáveis pela admissão e gestão do risco país e do risco bancário implícito nas operações de financiamento dos diferentes segmentos.
- **Admissão de Riscos de Particulares:** centraliza toda a admissão de pessoas singulares (particulares e autónomos, sem considerar os autónomos do setor agrícola neste último).

Por último, a Comissão Permanente de Crédito delegou as competências para a aprovação de operações individuais até 100 milhões de euros, desde que o risco acumulado com o cliente seja igual ou inferior a 150 milhões de euros e, em geral, tem poderes para aprovar operações que impliquem exceções nas suas características àquelas que podem ser aprovadas nos escritórios e nos CAR. No caso de exceder os montantes mencionados, o poder de aprovação caberá à Comissão Executiva.

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

Para efeitos de pricing, serão considerados todos os fatores associados à operação, ou seja, os custos de estrutura, financiamento, o histórico de rentabilidade do cliente e a expectativa de perda da operação. Além dos custos anteriores, as operações devem proporcionar uma remuneração mínima às necessidades do capital económico, que será calculada líquida de impostos.

As ferramentas de pricing e RAR (Retorno Ajustado ao Risco) permitem atingir os mais elevados padrões de controlo do equilíbrio entre rentabilidade e risco, permitindo identificar os fatores determinantes da rentabilidade de cada cliente e assim poder analisar clientes e carteiras de acordo com a sua rentabilidade ajustada.

A Direção Geral de Negócios é responsável pela aprovação dos preços das operações. Neste sentido, a determinação dos preços está sujeita a um sistema de competências centrado na obtenção de uma remuneração mínima e, adicionalmente, também no estabelecimento de margens em função dos diferentes negócios.

3.3.2.2. Mitigação do risco

O perfil de gestão do risco de crédito do Grupo caracteriza-se por uma política de concessão prudente, a um preço de acordo com as condições do acreditado e com coberturas/garantias adequadas. Em qualquer caso, as operações a longo prazo devem contar garantias mais sólidas devido à incerteza decorrente da passagem do tempo e, em nenhum caso, estas garantias devem substituir uma falta de capacidade de reembolso ou uma finalidade incerta da operação.

Para fins contábeis, são consideradas garantias eficazes as garantias reais e pessoais que são válidas como mitigadoras do risco em função de, entre outros: *i)* do tempo necessário à sua execução; *ii)* a capacidade de realização das garantias e *iii)* a experiência na realização. Os diferentes tipos de garantias são descritos a seguir com as suas políticas e procedimentos de gestão e avaliação:

- **Garantias pessoais:** destacam-se as operações de risco com empresas, em que se considera relevante o aval dos sócios, tanto pessoas singulares como coletivas. No caso de pessoas singulares, a estimativa da garantia realiza-se a partir das declarações de bens e, quando o fiador é uma pessoa coletiva, é analisada no processo de concessão como titular.
- **Garantias reais:** os principais tipos de garantias reais aceites são os seguintes:
 - ◆ **Garantias penhoradas ou constituídas pela solvência de titulares e fiadores:** destacam-se as operações de passivo ou saldos intermediados. Para serem admitidos como garantia, os instrumentos financeiros devem, entre outros requisitos: *i)* estarem livres de encargos, *ii)* a sua definição contratual não deve impedir a sua penhora, e *iii)* a sua qualidade creditícia não deve estar relacionada com o titular do empréstimo. A penhora permanece até que o ativo expire ou seja cancelado antecipadamente ou enquanto não for desconhecido.

- ◆ Garantias hipotecárias ou que afetam um determinado bem: é um direito real constituído sobre um imóvel como garantia de uma obrigação.

As políticas internas estabelecem o seguinte:

- O procedimento de concessão de garantias e os requisitos necessários à formalização das operações, como, por exemplo, a documentação que deve ser entregue ao Grupo e a segurança jurídica que esta deve ter.
- Os processos de revisão das avaliações registadas, de forma a assegurar o correto acompanhamento e controlo das garantias. São efetuados processos de contraste e validação periódicos dos valores de avaliação, de forma a detetar possíveis anomalias no desempenho das empresas avaliadoras fornecedoras do Grupo.
- A política de desembolso, que afeta principalmente as operações de promoções e autopromoções imobiliárias.
- O *loan-to-value* (LTV) da operação. O capital a conceder em operações hipotecárias está limitado a algumas percentagens sobre o valor da garantia, valor que se define como o menor entre a avaliação e, no caso de operação de aquisição, o valor da escritura pública de compra e venda. Os sistemas informáticos calculam o nível de aprovação necessário para cada tipo de operação.
- Derivados de crédito: fiadores e contraparte. O Grupo utiliza ocasionalmente derivados de crédito, contratados com entidades de alto nível creditício e cobertos por contratos colaterais, para a cobertura do risco de crédito.

De seguida, é apresentado em detalhe as garantias recebidas pela concessão das operações do Grupo:

CATEGORIZAÇÃO POR FASE DO INVESTIMENTO CREDITÍCIA E GARANTIAS AFETADAS (*)

(Milhões de euros)

	31-12-2019			31-12-2018			01-01-2018 (**)		
	MONTANTE BRUTO	CORREÇÃO DO VALOR POR IMPARIDADE	VALOR DAS GARANTIAS	MONTANTE BRUTO	CORREÇÃO DO VALOR POR IMPARIDADE	VALOR DAS GARANTIAS	MONTANTE BRUTO	CORREÇÃO DO VALOR POR IMPARIDADE	VALOR DAS GARANTIAS
Stage 1:	201.418	(574)	288.562	194.618	(688)	290.246	191.744	(966)	317.649
Sem garantia real	85.996	(374)	0	78.459	(320)	0	75.395	(907)	
Garantia real imobiliária	108.218	(116)	281.058	110.276	(201)	284.512	107.094	(119)	301.993
Outras garantias reais	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
Sem garantia real	5.270	(378)	0	4.883	(339)	0	5.974	(445)	
Garantia real imobiliária	9.833	(249)	21.109	10.856	(302)	24.099	9.050	(130)	14.018
Outras garantias reais	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
Sem garantia real	2.257	(1.658)	0	2.614	(1.550)	0	3.630	(2.946)	
Garantia real imobiliária	5.962	(1.656)	9.831	7.897	(2.630)	15.527	9.896	(2.931)	15.352
Outras garantias reais	168	(102)	98	222	(112)	78	255	(141)	104
EMPRÉSTIMOS	225.346	(4.698)	320.043	221.679	(5.721)	330.487	221.188	(7.573)	347.520
Stage 1:	1.672		0	2.015	(6)	0	1.870	(5)	
ANTICIPOS	1.672	0	0	2.015	(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

(*) Inclui empréstimos e antecipações a clientes nas secções «Ativos financeiros a custo amortizado» (Nota 14) e «Ativos financeiros não destinados à negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor com alterações nos resultados» (Nota 12)

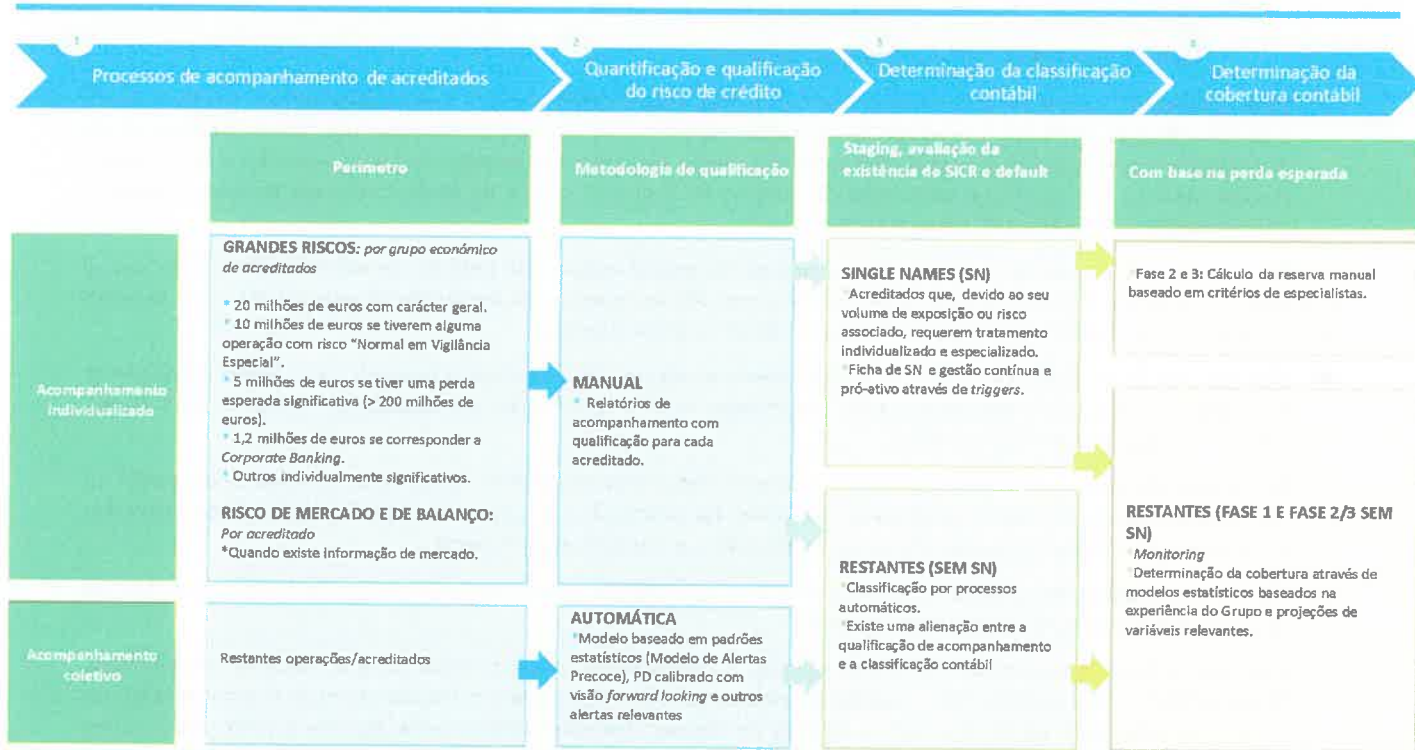
(**) Ver nota 1.4 - Comparação da informação

Por outro lado, as medidas de mitigação do risco de contraparte são detalhadas na secção 3.3.5.

89
CMB
H

3.3.2.3. Acompanhamento e medição do risco de crédito

O Grupo dispõe de um sistema de acompanhamento e medição que garante a cobertura de qualquer acreditado e/ou operação através de procedimentos metodológicos adaptados à natureza de cada titular e risco:



1. Processos de acompanhamento credenciados

O objetivo da ação de acompanhamento é de determinar a qualidade do risco assumido com um acreditado («Classificação de Acompanhamento») e as ações a serem tomadas em função do resultado, incluindo a estimativa de imparidade. São objeto de acompanhamento do risco os titulares acreditados de instrumentos de dívida e exposições extrapatrimoniais que envolvam risco de crédito, sendo os resultados uma referência para a política de futuras concessões.

A Política de Acompanhamento do Risco de Crédito é articulada em função do tipo e especificidade da exposição que segrega em diferentes âmbitos, conforme as diferentes metodologias de medição do risco de crédito.

A Classificação de Acompanhamento é uma avaliação da situação do cliente e dos seus riscos. As diferentes classificações são da melhor para a pior: insignificante, baixo, médio, médio-alto e incerto; e podem ser gerados manualmente (no caso do perímetro de acreditados sob acompanhamento individualizado) ou automaticamente (no restante).

Em função do perímetro de acompanhamento e da classificação dos acreditados, o acompanhamento pode ser:

- ◆ **Individualizado:** aplicável a exposições de montante relevante e/ou que apresentem características específicas. O acompanhamento de grandes riscos conduz à emissão de relatórios de acompanhamento de grupos, culminando em uma classificação de acompanhamento para os acreditados que o compõem.
- ◆ **Coletivo:** as classificações são obtidas a partir da combinação de um modelo estatístico específico denominado Modelo de Alerta Precoce (MAT), a probabilidade de incumprimento (PD para probability of default) calibrada com visão forward looking (consistente com a utilizada no cálculo das coberturas por risco de crédito) e vários alertas relevantes. Tanto o MAT como o PD são obtidos com uma frequência mínima mensal, sendo diária no caso dos alertas.

Além disso, os modelos MAT e PD estão sujeitos à Política de Modelos do Grupo e devem cumprir os requisitos nela incluídos.

② Quantificação e classificação do risco de crédito

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

- ◆ **Perda esperada (PE):** média ou expectativa matemática das perdas potenciais esperadas que é calculada como o produto das seguintes três magnitudes seguintes: PD (probability of default), exposição (EAD para exposure at default) e severidade (LGD para loss given default).
- ◆ **Perda inesperada:** perdas potenciais imprevistas, produzidas pela variabilidade que a perda pode ter em relação à perda esperada estimada. Pode ser o resultado de alterações repentinas de ciclo ou de variações nos fatores de risco ou na dependência entre o risco de crédito de diferentes devedores. As perdas inesperadas são pouco prováveis e de montante elevado, devendo ser absorvidas pelos recursos próprios do Grupo. O cálculo da perda inesperada também é baseado principalmente no PD, EAD e LGD das operações.

A estimativa dos parâmetros de risco de crédito apoia-se na própria experiência histórica de incumprimento. Para isso, é disponibilizado um conjunto de ferramentas e técnicas de acordo com as necessidades particulares de cada um dos riscos, descritas a seguir de acordo com o seu impacto nos três fatores de cálculo da perda esperada:

- ◆ **EAD:** estima a dívida pendente em caso de incumprimento do cliente. Esta magnitude é relevante para aqueles instrumentos financeiros que possuem uma estrutura de amortização variável em função das disposições realizadas pelo cliente (geralmente, qualquer produto revolving).

Para a obtenção dessa estimativa, observa-se a experiência interna de morosidade, relacionando os níveis de disposição no momento do incumprimento e nos 12 meses anteriores. Na construção do modelo, são consideradas variáveis relevantes como a natureza do produto, o prazo até ao seu vencimento e as características do cliente.

- ◆ **PD:** o Grupo dispõe de ferramentas de apoio à gestão para a previsão da probabilidade de incumprimento de cada acreditado que cobre praticamente toda a atividade creditícia.
- ◆ Estas ferramentas, implementadas na rede de agências e integradas nos canais de concessão e acompanhamento do risco, foram desenvolvidas de acordo com a experiência histórica de mora e incorporam as medidas necessárias tanto para ajustar os resultados ao ciclo económico, com o objetivo de oferecer medições relativamente estáveis a longo prazo, como experiências recentes e projeções futuras. Os modelos podem ser classificados em função da sua orientação ao produto ou ao cliente:
 - ◆ As ferramentas orientadas para o produto são utilizadas basicamente no âmbito da admissão de novas operações de banca de retalho (scorings de admissão) e têm em consideração as características do devedor, a informação derivada da relação com os clientes, os alertas internos e externos bem como as características próprias da operação, para determinar a sua probabilidade de incumprimento.
 - ◆ As ferramentas orientadas para o cliente avaliam a probabilidade de incumprimento do devedor. Estas estão integradas por scorings comportamentais para acompanhar o risco de particulares e por ratings de empresas.
 - ◆ No que diz respeito às empresas, as ferramentas de rating são específicas de acordo com o segmento a que pertencem. Em particular no caso das microempresas e PMEs, o processo de avaliação assenta num algoritmo modular no qual são avaliadas quatro áreas de informação distintas: as demonstrações financeiras, a informação derivada da relação com os clientes, alertas internos e externos e outros aspetos qualitativos.
 - ◆ No que diz respeito às grandes empresas, o Grupo possui modelos que requerem o parecer especializado dos analistas cujo objetivo é replicar e ser consistentes com as classificações das agências de rating. Na ausência de uma frequência suficiente de morosidade interna suficiente para a elaboração de modelos puramente estatísticos, a construção dos modelos deste segmento está alinhada com a metodologia da Standard & Poor's, que permite a utilização dos seus índices públicos de incumprimento global e adiciona fiabilidade à metodologia.

Os scorings e os ratings dos clientes são atualizados mensalmente com o objetivo de manter a classificação de crédito atualizada, com a exceção do rating de grandes empresas, que é atualizada com uma frequência mínima anual ou na ocorrência de eventos significativos que possam alterar a qualidade do crédito. No âmbito das pessoas coletivas, são realizadas ações periódicas de atualização das demonstrações financeiras e da informação qualitativa para atingir o nível máximo de cobertura do rating interno.

91
CWB
A

- **LGD:** quantifica a percentagem da dívida que não poderá ser recuperada em caso de incumprimento do acreditado.

As severidades históricas são calculadas com informações internas, considerando os fluxos de caixa associados aos contratos desde o incumprimento. Os modelos permitem obter severidades em função da garantia, na relação empréstimo/valor (LTV ou Loan to Value), no tipo de produto, na qualidade do crédito do acreditado e, para as utilizações que a regulamentação exige, nas condições recessivas do ciclo económico. Adicionalmente, é realizada uma aproximação das despesas indiretas (pessoal de escritório, infraestrutura, etc.) associadas ao processo de recuperação. No caso das grandes empresas, a severidade também incorpora elementos de julgamento de especialistas de forma coerente com o modelo de *rating*.

Para além da utilização regulatória para a determinação do património mínimo do Grupo e o cálculo das coberturas, os parâmetros de risco de crédito (PD, LGD e EAD) intervêm em diversos instrumentos de gestão como no cálculo da rentabilidade ajustada ao risco, a ferramenta de pricing, a pré-classificação de clientes, bem como das ferramentas de acompanhamento e os sistemas de alerta.

③ Determinação da classificação contábil

A classificação contábil entre as diferentes Fases do IFRS 9 de operações com risco de crédito é determinada pela ocorrência de eventos de incumprimento e/ou aumentos significativos do risco de crédito (SICR, significant increase in credit) a partir do reconhecimento inicial da operação.

Entender-se-á que houve um SICR e, portanto, as operações serão classificadas como Fase 2, quando apresentem debilidades que possam acarretar perdas significativamente superiores às esperadas no momento da concessão. Para identificar debilidades nas operações e acreditados, o Grupo conta com os processos de acompanhamento e classificação descritos em ②. Será considerado como debilidade: uma deterioração significativa da classificação de acompanhamento ou um aumento relativo da PD relevante em relação à origem da operação.

Além disso, as seguintes operações serão classificadas na Fase 2: *i*) operações incluídas em um acordo de sustentabilidade e que não tenham completado o período de teste; *ii*) operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas, que não prossiga classificar como duvidosas e se encontram em período experimental; *iii*) operações de acreditados em concordata em que não prossiga a sua classificação na Fase 3 ou faliu; e *iv*) operações com montantes vencidos há mais de 30 dias, salvo comprovação em contrário.

Salvo estejam identificadas como operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas, as operações que deixem de satisfazer as condições de classificação na Fase 2 serão reclassificadas para a Fase 1.

Relativamente às operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas classificadas na Fase 2 por não ter prosseguido com a sua classificação como Fase 3 na data de refinanciamento ou reestruturação ou por terem sido reclassificadas da categoria da Fase 3, permanecerão identificadas como na Fase 2 por um período de teste até que todos os seguintes requisitos sejam cumpridos: *i*) que se tenha concluído que não é previsível que possam ter dificuldades financeiras e que, portanto, é altamente provável que sejam capazes de cumprir com as suas obrigações para com a entidade em tempo e forma; *ii*) que tenha decorrido um período mínimo de dois anos desde a data de formalização da operação de reestruturação ou refinanciamento ou, se posterior, desde a data de reclassificação da Fase 3; *iii*) que algum dos titulares não tenha qualquer outra operação com montantes vencidos há mais de 30 dias no término do período de teste; e *iv*) que o titular tenha pago as parcelas vencidas de principal e juros desde a data em que a operação de reestruturação ou refinanciamento foi formalizada ou, se posteriormente, desde a data de reclassificação da Fase 3.

Adicionalmente, será necessário que o titular tenha liquidado mediante pagamentos regulares um montante equivalente a todos os montantes (principal e juros) que se encontravam vencidos na data da operação de reestruturação ou refinanciamento, ou que foram cancelados em consequência dela, ou, quando for mais adequado tendo em conta as características das operações, que se tenham verificado outros critérios objetivos que demonstrem a capacidade de pagamento do titular. Isso implica que não há cláusulas contratuais que dilatam o reembolso, tais como os períodos de carência do principal.

Entender-se-á que ocorreu um evento de incumprimento (default) e, portanto, serão classificadas na Fase 3 as operações que, independentemente do titular e da garantia, tenham qualquer montante vencido de principal, juros ou despesas contratualmente acordadas, com mais de 90 dias, bem como as restantes operações do titular quando as operações com montantes vencidos há mais de 90 dias forem superiores a 20% dos montantes pendentes de cobrança.

As operações classificadas na Fase 3 em função da morosidade do cliente serão reclassificadas para a Fase 1 ou Fase 2 quando, em decorrência da cobrança de parte dos valores devidos, as causas que levaram à sua classificação como Fase 3 desaparecerem e não subsistirem dúvidas razoáveis sobre o seu reembolso total pelo titular por outros motivos.

Adicionalmente, serão classificadas na Fase 3 as seguintes operações: i) operações com saldos reclamados judicialmente; ii) operações nas quais se iniciou o processo de execução de garantias reais; iii) operações de titulares com credores que não devam ser classificadas como falidas; iv) operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas, a que corresponda a sua classificação como duvidosa, incluindo aquelas que, tendo estado em dúvida antes do início do período experimental, voltem a ser refinanciadas ou reestruturadas ou tenham valores vencidos há mais de 30 dias; e v) operações de titulares que, após revisão individualizada, apresentem dúvidas razoáveis quanto ao seu reembolso total (principal e juros) nos termos contratualmente acordados.

Salvo se estiverem identificadas como operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas, as operações classificadas no Fase 3 por razões diferentes do incumprimento do cliente podem ser reclassificadas para o Fase 1 ou Fase 2 se, como resultado de um estudo individualizado, desaparecerem dúvidas razoáveis sobre o reembolso total pelo titular nos termos contratualmente acordados e não existem montantes vencidos há mais de noventa dias na data da reclassificação para a Fase 1 ou Fase 2.

No caso de operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas para considerar que a qualidade creditícia da operação melhorou e que, portanto, é reclassificada para a Fase 2, será necessário que, em geral, sejam verificados todos os seguintes critérios: i) que um ano se passou desde a data de refinanciamento ou reestruturação; ii) que o titular tenha pago as parcelas acumuladas de principal e juros (ou seja, que a operação não apresenta montantes vencidos) reduzindo o principal renegociado, a partir da data em que foi formalizada a operação de reestruturação ou refinanciamento ou, se posterior, a partir de a data de reclassificação para a categoria de incerto; iii) que um montante equivalente a todos os montantes, principal e juros, que eram devidos na data da operação de reestruturação ou refinanciamento, ou que foram cancelados em decorrência dela, foi pago por meio de pagamentos regulares, ou, quando for mais adequado atender às características das operações, que tenham sido verificados outros critérios objetivos que demonstrem a capacidade de pagamento do titular; e iv) que algum dos titulares não possua qualquer outra operação com montantes vencidos há mais de 90 dias.

Os riscos dos acreditados declarados em concordata sem um pedido de liquidação serão reclassificados para a Fase 2 quando o acreditado tiver pago pelo menos 25% dos créditos da entidade afetada pela concordata - uma vez deduzido, se aplicável, remove o acordado ou tenham transcorridos dois anos desde o registo no Registo Mercantil do despacho de homologação do contrato de credores, desde que o referido contrato esteja a ser fielmente cumprido e a evolução da situação patrimonial e financeira da empresa elimine dúvidas quanto ao reembolso total dos débitos, a menos que os juros sejam significativamente inferiores à taxa de mercado.

O processo de determinação da classificação contábil dos acreditados é detalhado a seguir:

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

Para ajudar a gerir de forma pró-ativa as evidências e indícios de imparidade e aumento significativo do risco, o Grupo desenvolveu alguns *triggers*, a nível acreditado e a nível da operação, que se agrupam de acordo com o segmento a que pertencem, uma vez que o mesmo condiciona o tipo de informação necessária à análise do risco de crédito e a sensibilidade à evolução das variáveis indicativas de imparidade. Os *triggers* são indícios da imparidade de ativos que afetam o cliente ou as operações. Estes *triggers* são avaliados pelo analista para determinar a classificação do Fase 2 ou Fase 3 das operações do cliente:

◆ **Triggers globais:**

- ▲ Dificuldades financeiras do emissor ou devedor: *triggers* subjetivos incertos (ou seja, informações financeiras desfavoráveis do devedor, medidas através de vários índices sobre as suas demonstrações financeiras) e *triggers* mínimos do Fase 2 (devido à deterioração da classificação de acompanhamento).
- ▲ Incumprimento de cláusulas contratuais, falta de pagamento ou atrasos no pagamento de juros ou principal: *triggers* da Fase 3 (ou seja, falta de pagamento superior a 90 dias) e *triggers* mínimos da Fase 2 (falta de pagamento superior a 30 dias).
- ▲ Por dificuldades financeiras, são outorgadas aos acreditados concessões ou vantagens que não seriam consideradas de outra forma. *Trigger* mínimo do Fase 2 (refinanciamento).

93
CWB
H

- ▲ Probabilidade do acreditado entrar em quebra ou reestruturação. *Trigger* da fase 3 (concordata).
- ▲ *Triggers* de mercado. Existem *triggers* que se referem à identificação de dificuldades financeiras do devedor ou emissor, referentes ao incumprimento de cláusulas contratuais ou ao desaparecimento de um mercado ativo para o título financeiro.

◆ *Triggers* específicos: para setores como o promotor, project finance ou administrações públicas.

Nos casos em que, na opinião do analista, envolvam a classificação dos contratos como *Fase 2* ou *Fase 3*, é efetuado o cálculo pericial da reserva específica.

- **Restantes contratos (No *Single Name*):** conforme indicado anteriormente, em caso de deterioração significativa na classificação do acompanhamento do acreditado ou de aumento relativo de PD relevante em relação à origem da operação, o contrato é classificado em *Fase 2*. Para esses fins, a classificação é revista mensalmente, usando a Classificação de Acompanhamento e os PDs mais recente que são atualizados pelo menos mensalmente. Os critérios restantes de classificação no *Fase 2* ou *Fase 3* também são revistos mensalmente.

④ Determinação da cobertura contábil

O objetivo dos requisitos da IFRS 9 sobre a imparidade é o reconhecimento das perdas de crédito esperadas das operações, avaliadas de forma coletiva ou individual, considerando toda a informação razoável e fundamentada disponível, incluindo a de caráter prospetivo (*forward looking*).

Princípios para a estimação das perdas de crédito esperadas com o objetivo de determinar coberturas de perda por risco de crédito

A cobertura ou reserva contábil calculada é definida como a diferença entre o montante contábil bruto da operação e o valor atualizado dos fluxos de caixa estimados que se espera receber, deduzidos pela taxa de juros efetiva da operação, considerando as garantias efetivas recebidas.

O Grupo estima as perdas de crédito esperadas de uma operação de modo que essas perdas reflitam:

- A um montante ponderado e imparcial, determinado pela avaliação de uma série de resultados possíveis;
- B o valor temporal do dinheiro, e
- C a informação razoável e fundamentada disponível na data de referência, sem custo ou esforço indevido, sobre eventos passados, condições atuais e previsões de condições económicas futuras.

De acordo com a regulamentação aplicável, o método de cálculo da cobertura é determinado com base no fato do acreditado ser individualmente significativo e da sua classificação contábil.

- Caso o cliente, além de individualmente significativo, apresentar operações em situação duvidosa (por morosidade ou por motivos distintos da morosidade) ou na *Fase 2*, a cobertura das suas operações duvidosas será estimada mediante uma análise detalhada da situação do titular e os fluxos esperados que serão avaliados por modelos de desconto de fluxos futuros baseados em projeções que estimam a capacidade do cliente para a geração futura de fluxos dada a sua atividade.
- Nos restantes casos, a cobertura é estimada conjuntamente com recurso a metodologias internas, sujeitas à Política de Modelos e Parâmetros em vigor, com base na experiência histórica de incumprimentos e recuperações de carteiras e tendo em consideração o valor atualizado e as garantias efetivas ajustadas. Além disso, as previsões das condições económicas futuras serão levadas em consideração em vários cenários.

Para determinar as coberturas por perdas creditícias das carteiras em análise coletiva são utilizados modelos de estimativa de PD; a probabilidade de regularização dos incumprimentos (especificamente a sua magnitude complementar, a probabilidade de não sanção ou PNC); gravidade em caso de não regularização (*loss-given-loss* ou LGL); modelos de valor recuperável de garantias hipotecárias (*haircuts*); bem como ajustes para obter estimativas com caráter *lifetime* ou *forward-looking*, conforme apropriado, com base na classificação contábil do contrato.

Os modelos utilizados são novamente estimados ou reformados semestralmente e executados mensalmente para levantar a todo o momento a situação económica do ambiente e serem representativos do contexto económico atual. Dessa forma, reduzem-se as diferenças entre as perdas estimadas e as observações recentes. Uma visão imparcial da possível evolução

94
CAV
*

futura (*forward looking*) é incorporada nos modelos para determinar a perda esperada considerando os fatores macroeconômicos mais relevantes: i) crescimento do PIB, ii) taxa de desemprego, iii) Euribor a 12 meses e iv) crescimento nos preços de habitação. Neste sentido, o Grupo gera um cenário base, bem como um conjunto de potenciais cenários que permitem ajustar, ponderando pela sua probabilidade, as estimativas de perda esperada.

O processo de cálculo é estruturado em duas etapas:

◆ Determinação da base provisional, que se divide em duas etapas:

- 1 Cálculo do montante da exposição, que consiste na soma do montante contábil bruto no momento do cálculo mais os montantes fora do balanço (risco disponível ou de assinatura) que se espera que sejam realizados quando o cliente cumprir as condições para ser considerado incerto.
- 2 Cálculo do valor recuperável das garantias efetivas vinculadas à exposição. Para determinar o valor recuperável dessas garantias, no caso de garantias imobiliárias, os modelos estimam o montante de venda futura da garantia do qual deduzem a totalidade dos gastos que seriam incorridos até à venda.

◆ Determinação da cobertura a ser aplicada sobre a base provisional:

Este cálculo é realizado levando em consideração a probabilidade de incumprimento do titular da operação, a probabilidade de regularização ou sanção e a perda que ocorreria caso essa regularização ou sanção não se concretizasse.

Para carteiras pouco materiais para as quais, do ponto de vista do processo ou por falta de representação da experiência histórica, considera-se que o foco dos modelos internos não é adequado, o Grupo pode utilizar as percentagens por defeito de cobertura estabelecidos pela regulamentação nacional em vigor.

Tanto as operações classificadas sem risco apreciável, como aquelas operações que em função da natureza do seu fiador sejam classificadas sem risco apreciável, podem ter uma percentagem de cobertura contábil de 0%. Neste último caso, esta percentagem será aplicada apenas à parte garantida do risco.

As coberturas estimadas individual ou coletivamente devem ser consistentes com o tratamento dado às categorias nas quais as operações podem ser classificadas. Ou seja, o nível de cobertura de uma operação deve ser superior ao nível que lhe corresponderia se fosse classificada em outra categoria de menor risco de crédito.

Nos ciclos de revisão, as melhorias necessárias detetadas nos exercícios de backtesting e benchmarking também são introduzidas. Da mesma forma, os modelos desenvolvidos são documentados, permitindo a replicação por parte de um terceiro. A documentação contém as principais definições, informações relacionadas com o processo de obtenção das amostras e tratamento dos dados, os princípios metodológicos e os resultados obtidos, bem como a sua comparação com exercícios anteriores.

O CaixaBank possui um total de 81 modelos, com a finalidade de obter os parâmetros necessários para o cálculo das coberturas em análise coletiva. Para cada um dos parâmetros de risco, diferentes modelos podem ser usados para adaptarem-se a cada tipo de exposição. Especificamente, os modelos são os seguintes:

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

Outras subsidiárias também possuem modelos internos adicionais. No caso do Banco BPI, SA (Banco BPI ou BPI) conta com um total de 56 e no caso do CaixaBank Payments & Consumer um total de 52.

95
Cov
*

Incorporação de informações forward-looking nos modelos de perda esperada

As variáveis projetadas consideradas são as seguintes:

INDICADORES MACROECONÓMICOS FORWARD LOOKING (*)

(% Percentagens)

	ESPANHA			PORTUGAL		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Crescimento do PIB						
Cenário base	1,5	1,5	1,4	1,8	1,7	1,6
Intervalo upside	2,3	2,6	1,9	1,8	2,8	2,4
Intervalo downside	0,6	0,3	0,9	1,8	0,1	0,2
Taxa de desemprego						
Cenário base	12,6	11,5	10,3	6,4	6,1	6,0
Intervalo upside	12,1	10,0	8,4	6,4	5,4	4,6
Intervalo downside	13,6	13,7	12,9	6,4	7,9	8,3
Taxa de juros (**)						
Cenário base	(0,30)	(0,11)	0,29	(0,34)	(0,34)	(0,05)
Intervalo upside	(0,25)	0,08	0,54	(0,34)	(0,24)	0,15
Intervalo downside	(0,35)	(0,35)	(0,30)	(0,34)	(0,34)	(0,34)
Aumento do preço da habitação						
Cenário base	3,2	3,0	2,9	7,4	6,1	3,8
Intervalo upside	4,7	5,8	4,9	7,4	8,5	6,1
Intervalo downside	1,2	(0,4)	0,9	7,4	1,3	0,3

(*) Fonte: CaixaBank Research

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

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

PONDERAÇÃO DE OCORRÊNCIA DOS CENÁRIOS PREVISTOS

(% percentagens)

	CENÁRIO BASE	CENÁRIO UPSIDE	CENÁRIO DOWNSIDE
Espanha	40	30	30
Portugal	40	30	30

De acordo com os princípios das normas contábeis aplicáveis, o nível de cobertura leva em consideração uma visão *forward-looking* (12 meses) ou *lifetime*, dependendo da classificação contábil das exposições.

O Grupo desenvolveu um exercício de sensibilidade sobre a perda esperada com base nas alterações das principais hipóteses aplicadas isoladamente no cálculo da perda esperada. Nesta linha, é apresentada a seguir a sensibilidade estimada a uma alteração na projeção de crescimento do PIB, como magnitude macroeconómica mais relevante, para os próximos doze meses:

ANÁLISE DE SENSIBILIDADE NA EXPOSIÇÃO

(Milhões de euros)

	VARIAÇÃO DE PERDA ESPERADA EM ESPANHA	VARIAÇÃO DE PERDA ESPERADA EM PORTUGAL
Crescimento do PIB *		
+0,5%	(59)	(2)
-0,5%	59	2

(*) Cálculo de sensibilidade centrado no PIB que, devido à sua natureza, permite a recolha do efeito dos restantes indicadores macroeconómicos de forma agregada dada a sua elevada interdependência.

96
CMB
*

Os modelos e estimativas de variações macroeconómicas são revistos periodicamente para detetar possíveis deteriorações na qualidade das medições. A avaliação contínua dos riscos permite conhecer a distribuição da exposição das diferentes carteiras quanto à qualidade creditícia expressa como probabilidade de incumprimento.

3.3.2.4. Gestão da morosidade

Atendendo aos mecanismos do ciclo de risco de crédito do Grupo, a qualidade dos processos de admissão e acompanhamento garante o cumprimento das condições estabelecidas na concessão de operações que gerem exposição a este risco. Assim, embora as posições que requeiram a ativação de circuitos alternativos para a gestão sejam escassas, a atividade de recuperação é uma prioridade máxima na gestão de risco do Grupo, especialmente nos últimos anos, dado o objetivo de minimizar tanto o volume presente de posições duvidosas como a sua geração futura. Desta forma, o Grupo fortaleceu o modelo de governação e a estrutura operacional da gestão de ativos problemáticos, tendo uma visão abrangente de todo o ciclo de vida associado ao processo de recuperação da morosidade e da gestão dos ativos adjudicados.

A gestão da morosidade e recuperações é da responsabilidade da rede de agências e começa como uma atividade preventiva antes do incumprimento, ou exigência da obrigação, e termina com a recuperação ou situação de falência definitiva. A capilaridade e especialização da rede de agências permitem conhecer a realidade do cliente, detetar os primeiros sinais de deterioro da solvência e adotar medidas atempadas com maior diligência. Neste sentido, são monitorizadas as operações e garantias associadas e, se aplicável, iniciam-se as reclamações para a recuperação da dívida de acordo com os seguintes princípios: i) prevenção pela deteção precoce do risco de incumprimento; ii) atividades destinadas a ajudar o cliente a encontrar soluções perante situações de irregularidades nos pagamentos, atendendo ao seu grau de vinculação, e iii) antecipação máxima para alcançar uma melhor posição perante o devedor e outros credores.

O conhecimento e a proximidade com o cliente permitem gerir de forma diferenciada as situações de especial vulnerabilidade social, frequentemente provocadas pelo ambiente macroeconómico desfavorável vivido há anos. Neste sentido, o Grupo aderiu ao Código de Boas Práticas para a viabilização da reestruturação de dívidas com garantia hipotecária sobre a residência habitual, incluído no Real Decreto-Lei 6/2012 e suas subseqüentes modificações, de medidas de reforço da proteção dos devedores hipotecários, reestruturação de dívida e rendimento social. Neste âmbito, desenvolveu um Plano de Assistência e soluções individualizadas para clientes com dificuldades económicas de carácter conjuntural, com vontade de colaborar e com um bom comportamento histórico. Todas estas ações contribuem para uma melhor evolução do índice de morosidade e reforçam tanto a vinculação como o compromisso do Grupo com os seus clientes.

Políticas e estratégias do Grupo em relação aos ativos problemáticos no segmento de promoção imobiliária

O critério fundamental que orienta a gestão dos ativos problemáticos do segmento de incorporação imobiliária no Grupo é facilitar aos acreditados o cumprimento das suas obrigações.

Em primeiro lugar, e com o empenho dos acionistas e do acreditado, está a ser estudada a possibilidade de concessão de períodos de carência que permitam o desenvolvimento do terreno financiado, a conclusão das promoções em curso e a comercialização das unidades concluídas. A análise efetuada prioriza a viabilidade dos empreendimentos, de forma a evitar o aumento do investimento para os ativos imobiliários sobre os quais não existe uma possibilidade clara de venda futura.

Adicionalmente, no refinanciamento de operações, o objetivo é incorporar novas garantias que reforcem as já existentes. A política é não esgotar com segundas hipotecas a margem atual de valores oferecida pelas garantias anteriores.

Por último, quando não se observam possibilidades razoáveis de continuidade do acreditado, administra-se a aquisição da garantia. O preço de aquisição é determinado a partir da avaliação efetuada por pelo menos uma empresa de avaliação inscrita no Registo Oficial do Banco de Espanha. Nos casos em que o preço de compra e venda for inferior ao da dívida, o empréstimo será reembolsado para ajustá-lo ao valor da transferência.

Ativos adquiridos em pagamento de dívidas

A BuildingCenter é a empresa do Grupo responsável pela posse de ativos imobiliários em Espanha, que decorrem fundamentalmente da regularização da atividade creditícia do Grupo por qualquer um dos seguintes meios: i) adjudicação em leilão como conclusão de um processo de execução, geralmente hipotecária; ii) aquisição de ativos imobiliários hipotecados concedidos a particulares, com a posterior sub-rogação e cancelamento das dívidas e iii) aquisição de ativos imobiliários concedidos a empresas, geralmente promotores imobiliários, para o cancelamento das suas dívidas.

O processo de aquisição inclui a realização de revisões jurídicas e técnicas dos imóveis através de comissões designados para esse fim.

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

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

- Venda individual: através da Servihabitat Servicios Inmobiliarios, com a qual existe um contrato de prestação de serviços até ao dia 31 de dezembro de 2023 para a comercialização multicanal através dos seus próprios escritórios, a colaboração externa da rede de agentes imobiliários e uma presença ativa na internet. A esta atividade comercial, adiciona-se como peça chave, o reforço da prescrição dos imóveis gerados pela rede de escritórios.
- Vendas institucionais: o Grupo contempla operações institucionais de venda de carteiras de ativos a outras empresas especializadas.
- Finalização de promoções: com o objetivo de que algumas destas promoções possam ser comercializadas, é realizado um conjunto de pequenas ações para melhorá-las. Estas ações são realizadas aproveitando as sinergias dentro do Grupo.
- Promoção própria: restrita a operações muito específicas em que a qualidade e as características do ativo tornam o seu desenvolvimento a forma mais clara e segura de recuperar o investimento.
- Exploração de locação: permite aproveitar uma procura crescente e gerir receitas recorrentes, ao mesmo tempo que cria um valor acrescentado sobre o imóvel em caso de futura venda institucional.

Os ativos adjudicados são detalhados a seguir de acordo com sua procedência e tipologia do imóvel:

ATIVOS IMOBILIÁRIOS ADJUDICADOS 31-12-2019 (*)

(Milhões de euros)

	VALOR CONTÁBIL BRUTO	CORREÇÃO DE VALOR POR IMPARIDADE (**)	DOS QUAIS: DESDE A ADJUDICAÇÃO	VALOR CONTÁVEL LÍQUIDO
Ativos imobiliários procedentes de financiamentos destinados à construção e promoção imobiliária	1.534	(438)	(199)	1.096
Edifícios e outras construções concluídas	1.396	(376)	(174)	1.020
Habitação	1.226	(317)	(142)	909
Restante	170	(59)	(32)	111
Edifícios e outras construções em construção	29	(16)	(8)	13
Habitação	15	(8)	(3)	7
Restante	14	(8)	(5)	6
Terreno	109	(46)	(17)	63
Terreno urbano consolidado	54	(16)	(6)	38
Restante terreno	55	(30)	(11)	25
Ativos imobiliários procedentes de financiamentos de hipotecas a famílias para a aquisição de uma habitação	2.322	(542)	(237)	1.780
Restantes ativos imobiliários ou recebidos como pagamento de dívidas	462	(143)	(46)	319
TOTAL	4.318	(1.123)	(482)	3.195

(*) Inclui os adjudicados classificados na secção «Ativos tangíveis - Investimentos imobiliários» no montante de 2.094 milhões de euros líquidos e inclui ainda os direitos de leilão de imóveis no montante de 142 milhões de euros líquidos. Não inclui os adjudicados do Banco BPI, que ascendem a 4 milhões de euros de valor contabilístico líquido, por não se tratar de uma empresa em Espanha.

(**) O montante total da dívida cancelada associada aos ativos adjudicados ascende a 5.450 milhões de euros e o saneamento total desta carteira ascende a 2.257 milhões de euros, dos quais 1.124 milhões de euros correspondem a ajustes de valor registados no balanço.

ATIVOS IMOBILIÁRIOS ADJUDICADOS 31-12-2018 (*)

(Milhões de euros)

	VALOR CONTÁBIL BRUTO	CORREÇÃO DE VALOR POR IMPARIDADE **	DOS QUAIS: DESDE A ADJUDICAÇÃO	VALOR CONTÁBIL LIQUIDO
Ativos imobiliários procedentes de financiamentos destinados à construção e promoção imobiliária	1.787	(494)	(215)	1.293
Edifícios e outras construções concluídas	1.646	(435)	(193)	1.211
Edifícios e outras construções em construção	29	(16)	(9)	13
Terreno	112	(43)	(13)	69
Ativos imobiliários procedentes de financiamentos de hipotecas a famílias para a aquisição de uma habitação	2.314	(496)	(201)	1.818
Restantes ativos imobiliários ou recebidos como pagamento de dívidas	468	(146)	(46)	321
TOTAL	4.569	(1.136)	(462)	3.432

(*) Inclui os adjudicados classificados na secção «Ativos tangíveis - Investimentos imobiliários» no montante de 2.479 milhões de euros líquidos e inclui ainda os direitos de leiloar imóveis no montante de 213 milhões de euros líquidos. Não inclui os adjudicados do Banco BPI, que ascendem a 27 milhões de euros de valor contabilístico líquido, por não se tratar de uma empresa em Espanha.

(**) O montante total da dívida cancelada associada aos ativos adjudicados ascende a 5.852 milhões de euros e o saneamento total desta carteira ascende a 2.420 milhões de euros, dos quais 1.136 milhões de euros correspondem a ajustes de valor registados no balanço.

ATIVOS IMOBILIÁRIOS ADJUDICADOS 31-12-2017 (*)

(Milhões de euros)

	VALOR CONTÁBIL BRUTO	CORREÇÃO DE VALOR POR IMPARIDADE **	DOS QUAIS: DESDE A ADJUDICAÇÃO	VALOR CONTÁBIL LIQUIDO
Ativos imobiliários procedentes de financiamentos destinados à construção e promoção imobiliária	9.889	(4.795)	(2.630)	5.094
Edifícios e outras construções concluídas	5.275	(1.939)	(911)	3.336
Edifícios e outras construções em construção	835	(463)	(176)	372
Terreno	3.779	(2.393)	(1.543)	1.386
Ativos imobiliários procedentes de financiamentos de hipotecas a famílias para a aquisição de uma habitação	4.535	(1.342)	(618)	3.193
Restantes ativos imobiliários ou recebidos como pagamento de dívidas	1.873	(778)	(375)	1.095
TOTAL	16.297	(6.915)	(3.623)	9.382

(*) Inclui os adjudicados classificados na secção «Ativos tangíveis - Investimentos imobiliários» no montante de 3.030 milhões de euros líquidos e inclui ainda os direitos de leiloar imóveis no montante de 473 milhões de euros líquidos. Não inclui os adjudicados do Banco BPI, que ascendem a 53 milhões de euros de valor contabilístico líquido, por não se tratar de uma empresa em Espanha.

(**) O montante total da dívida cancelada associada aos ativos adjudicados ascende a 20.083 milhões de euros e o saneamento total desta carteira ascende a 10.701 milhões de euros, dos quais 6.916 milhões de euros correspondem a ajustes de valor registados no balanço.

3.3.2.5 Políticas de refinanciamento

O Grupo possui uma política detalhada de refinanciamento de dívidas de clientes que segue os princípios gerais publicados pela EBA para este tipo de operações.

Os procedimentos e políticas aplicadas na gestão de riscos permitem um acompanhamento detalhado das operações de crédito. Nesse sentido, qualquer operação detetada que requeira alterações nas suas condições em decorrência de indícios de imparidade na solvência do acreditado, passará a ter as marcações necessárias para que a correspondente reserva por imparidade disponha na data da sua modificação. Assim, uma vez que as operações estejam corretamente classificadas e avaliadas de acordo com o melhor julgamento do Grupo, não existem requisitos adicionais para reservas por imparidade sobre os empréstimos refinanciados.

Refinanciamentos

O detalhe dos refinanciamentos por setores económicos é o seguinte:

99
Carl
H

REFINANCIAMENTOS 31-12-2019

(Milhões de euros)

	SEM GARANTIA REAL		COM GARANTIA REAL				
	NÚM. DE OPERAÇÕES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	NÚM. DE OPERAÇÕES	MONTANTE BRUTO CONTÁBIL	GARANTIA IMOBILIÁRIA	OUTRAS GARANTIAS REAIS	IMPARIDADE DEVIDO AO RISCO DE CRÉDITO (*)
Administrações públicas	23	179	415	68	47	0	(5)
Outras empresas financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	36	3	7	1	1	0	(1)
Empresas não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	4.386	1.764	10.665	1.637	1.269	14	(1.007)
<i>Dos quais: financiamento para a construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)</i>	256	69	3.062	587	438	0	(153)
Restantes domicílios	71.143	350	86.262	4.521	3.816	8	(847)
TOTAL	41.588	2.296	97.349	6.227	5.133	22	(1.860)
Dos quais: na Fase 3							
Administrações Pública	13	3	137	12	7	0	(5)
Outras empresas financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	26	1	6	1	1	0	(1)
Empresas não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	2.604	924	7.086	880	637	7	(916)
<i>Dos quais: financiamento para a construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)</i>	175	55	1.905	277	194	0	(118)
Restantes domicílios	19.218	212	50.986	2.854	2.259	4	(771)
TOTAL FASE 3	21.861	1.140	58.215	3.747	2.904	11	(1.693)

Pro memoria: Financiamento classificado como ANC V (*)

(*) Corresponde a «Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos que foram classificados como detidos para venda».

REFINANCIAMENTOS 31-12-2018

(Milhões de euros)

	SEM GARANTIA REAL		COM GARANTIA REAL				
	NÚM. DE OPERAÇÕES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	NÚM. DE OPERAÇÕES	MONTANTE BRUTO CONTÁBIL	GARANTIA IMOBILIÁRIA	OUTRAS GARANTIAS REAIS	IMPARIDADE DEVIDO AO RISCO DE CRÉDITO (*)
Administrações públicas	51	145	445	73	40	0	(10)
Outras empresas financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	42	19	7	2	2	0	(13)
Empresas não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	5.360	2.004	11.483	2.547	1.748	17	(1.531)
<i>Dos quais: financiamento para a construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)</i>	416	113	3.288	894	628	2	(294)
Restantes domicílios	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)
Dos quais: na Fase 3							
Administrações Públicas	13	6	144	15	3	0	(10)
Outras empresas financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	29	13	6	1	1	0	(13)
Empresas não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	3.207	1.174	7.481	1.661	957	8	(1.430)
<i>Dos quais: financiamento para a construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)</i>	289	78	2.007	559	340	2	(264)
Restantes domicílios	20.507	235	53.896	3.094	2.432	5	(868)
TOTAL FASE 3	23.756	1.428	61.527	4.771	3.393	13	(2.321)

Pro memoria: Financiamento classificado como ANC V (*)

(*) Corresponde a «Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos que foram classificados como detidos para venda».

REFINANCIAMENTOS 31-12-2017

(Milhões de euros)

	SEM GARANTIA REAL			COM GARANTIA REAL			
	NÚM. DE OPERAÇÕES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	NUM. DE OPERAÇÕES	MONTANTE MÁXIMO DA GARANTIA		OUTRAS GARANTIAS REAIS	IMPARIIDADE DEVIDO AO RISCO DE CRÉDITO (*)
				MONTANTE BRUTO CONTABIL	GARANTIA IMOBILIARIA		
Administrações Públicas	54	181	466	78	53	0	(7)
Outras empresas financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	60	37	12	1	1	0	(26)
Empresas não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	8.484	2.961	13.434	3.342	2.210	29	(1.880)
<i>Dos quais: financiamento para a construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)</i>	807	149	3.520	1.182	811	2	(416)
Restantes domicílios	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)
Dos quais: na Fase 3							
Administrações Públicas	17	64	164	19	12	0	(7)
Outras empresas financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	45	26	11	1	1	0	(26)
Empresas não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	6.542	1.742	9.830	2.253	1.443	16	(1.792)
<i>Dos quais: financiamento para a construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)</i>	711	113	2.361	843	522	2	(386)
Restantes domicílios	22.702	247	60.548	3.507	2.937	6	(699)
TOTAL FASE 3	29.306	2.079	70.553	5.780	4.393	22	(2.524)

Pro memoria: Financiamento classificado como ANCV (*)

(*) Corresponde a «Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos que foram classificados como detidos para venda».

3.3.3. Risco de concentração

No Catálogo de Riscos Corporativos, o risco de concentração está incluído no risco de crédito, visto ser a principal fonte de risco, embora englobe todos os tipos de ativos, conforme recomendado pelos supervisores setoriais e realizam as melhores práticas. O Grupo desenvolveu mecanismos para identificar sistematicamente a exposição agregada em relação a um mesmo cliente, tipo de produto, localização geográfica e setor económico. Quando necessário, os limites de exposição relativa também foram definidos no RAF.

Concentração nos clientes ou em «grandes riscos»

O Grupo acompanha e controla o cumprimento dos limites regulatórios (25% sobre fundos próprios computáveis) e os limites para a apetência pelo risco de concentração. No final do exercício não existiu incumprimento dos limites definidos.

Concentração geográfica e de contraparte

Da mesma forma, o Grupo acompanha e reporta aos órgãos de administração e governação uma perspetiva completa das posições contábeis, segregadas por produto e emissor/contraparte, classificadas em empréstimos e antecipações, valores representativos de dívida, instrumentos de património, derivados e garantias concedidas, que complementam com as restantes posições do Grupo e dos fundos de investimento e pensões garantidos.

101
Carl
HA

O risco por área geográfica é informado a seguir:

CONCENTRAÇÃO POR LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA 31-12-2019

(Milhões de euros)

	TOTAL	ESPAÑA	PORTUGAL	RESTO DA UNIÃO EUROPEIA	AMÉRICA	RESTO DO MUNDO
Bancos centrais e instituições de crédito	29.810	12.965	4.045	10.689	800	1.311
Administrações públicas	93.172	78.221	4.005	9.393	1.245	308
Administração central	80.198	66.489	2.849	9.392	1.160	308
Outras Administrações Públicas	12.974	11.732	1.156	1	85	0
Outras empresas financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	18.308	8.298	592	8.238	904	276
Empresas não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	107.550	75.329	11.520	12.806	6.008	1.887
Construção e promoção imobiliária (incluindo terreno)	6.201	5.653	540	7	0	1
Construção civil	4.627	3.748	325	265	289	0
Restantes finalidades	96.722	65.928	10.655	12.534	5.719	1.886
Grandes empresas	61.717	37.943	6.620	10.863	4.747	1.544
PMEs e empresários individuais	35.005	27.985	4.035	1.671	972	342
Restantes domicílios	119.005	104.698	12.863	822	162	460
Habitações	92.147	79.700	11.248	753	138	308
Consumo	16.436	15.143	1.226	25	11	31
Outras finalidades	10.422	9.855	389	44	13	121
TOTAL	367.845	279.511	33.025	41.948	9.119	4.242

CONCENTRAÇÃO POR LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA 31-12-2018

(Milhões de euros)

	TOTAL	ESPAÑA	PORTUGAL	RESTO DA UNIÃO EUROPEIA	AMÉRICA	RESTO DO MUNDO
Bancos centrais e instituições de crédito	38.170	18.932	4.776	12.118	744	1.600
Administrações públicas	89.496	77.926	3.326	6.992	909	343
Outras empresas financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	16.159	7.154	489	7.602	726	188
Empresas não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	99.032	74.371	11.041	7.377	4.597	1.646
Restantes domicílios	121.950	107.273	12.304	1.819	167	387
TOTAL	364.807	285.656	31.936	35.908	7.143	4.164

CONCENTRAÇÃO POR LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA 31-12-2017

(Milhões de euros)

	TOTAL	ESPAÑA	RESTO DA UNIÃO EUROPEIA	AMÉRICA	RESTO DO MUNDO
Bancos centrais e instituições de crédito	37.393	21.801	13.243	776	1.573
Administrações públicas	83.899	72.595	10.983	26	295
Outras empresas financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	15.597	6.428	8.598	391	180
Empresas não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	96.801	75.205	16.848	3.437	1.311
Restantes domicílios	123.134	110.016	12.515	205	398
TOTAL	356.824	286.045	62.187	4.835	3.757

O detalhe do risco em Espanha por Comunidades Autónomas é o seguinte:

CONCENTRAÇÃO PELA CCAA 31-12-2019
(Milhões de euros)

	TOTAL	CASTILLA LA MANCHA					CASTELA-LEÃO	CATALUNHA	MADRID	COMUNIDAD VALENCIANA			RESTANTES (*)
		ANDALUZIA	BALEARES	CANÁRIAS	MANCHA	CASTILLA LA MANCHA				LEÃO	CATALUNHA	MADRID	
Bancos centrais e instituições de crédito	12.965	223			1	2	507	10.560		528	820	324	
Administrações públicas	78.221	1.060	202	158	287	371	3.896	3.727	413	713	573	332	
Administração central	66.489												
Outras Administrações Públicas	11.732	1.060	202	158	287	371	3.896	3.727	413	713	573	332	
Outras empresas financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	8.298	107	2	7	2	27	1.559	6.281	31	104	142	36	
Empresas não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	75.329	5.862	2.577	2.415	1.202	1.549	15.908	28.492	1.202	5.380	4.224	6.518	
Construção e promoção imobiliária (incluindo terreno)	5.653	630	199	237	22	163	1.339	2.087	171	390	171	244	
Construção civil	3.748	242	65	100	67	68	857	1.508	107	190	178	366	
Restantes finalidades	65.928	4.990	2.313	2.078	1.113	1.318	13.712	24.897	924	4.800	3.875	5.908	
Grandes empresas	37.943	1.053	1.328	946	260	456	6.370	19.628	420	2.005	2.857	2.620	
PMEs e empresários individuais	27.985	3.937	985	1.132	853	862	7.342	5.269	504	2.795	1.018	3.288	
Restantes domicílios	104.698	17.112	4.068	5.989	2.572	3.624	30.657	15.705	3.164	8.315	3.445	10.047	
Habitacões	79.700	12.395	3.172	4.781	2.000	2.897	22.421	12.621	2.591	6.335	2.787	7.700	
Consumo	15.143	2.773	578	913	357	416	4.799	1.817	356	1.281	409	1.504	
Outras finalidades	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	

CONCENTRAÇÃO PELA CCAA 31-12-2018
(Milhões de euros)

	TOTAL	CASTILLA LA MANCHA					CASTELA-LEÃO	CATALUNHA	MADRID	COMUNIDAD VALENCIANA			RESTANTES (*)
		ANDALUZIA	BALEARES	CANÁRIAS	MANCHA	CASTILLA LA MANCHA				LEÃO	CATALUNHA	MADRID	
Bancos centrais e instituições de crédito	18.932	133			2	1	532	16.150	1	1.244	541	328	
Administrações públicas	77.926	1.159	145	194	192	264	4.010	3.631	533	668	659	378	
Outras empresas financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	7.154	55	2	9	4	61	1.346	5.301	17	142	180	36	
Empresas não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	74.371	5.799	2.054	2.414	1.267	1.522	15.873	29.105	1.150	4.706	3.882	6.600	
Restantes domicílios	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	

(*) Inclui aquelas comunidades que em conjunto não representam mais de 10% do total

102
chub
#

CONCENTRAÇÃO PELA CCAA 31-12-2017
(Mithões de euros)

	TOTAL	ANDALUZIA	BALEARES	CANÁRIAS	CASTILLA LA MANCHA	CASTELA-LEÃO	CATALUNHA	MADRID	COMUNIDAD VALENCIANA			E PAÍS BASCO	RESTANTE S (*)
									NAVARRA				
Bancos centrais e instituições de crédito	21.801	59				2	475	20.109		280		636	240
Administraciones públicas	72.595	1.302	173	316	135	140	4.136	3.115	557	1.018		675	629
Outras empresas financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	6.428	88	4	9	3	18	1.129	5.054	2	60		15	45
Empresas não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	75.205	5.711	1.956	2.421	1.211	1.645	15.326	30.924	1.271	5.098		3.547	6.094
Restantes domicílios	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

903
Carb
#

104
Chil
#

Concentração por setores económicos

A concentração por setores económicos está sujeita aos limites do RAF, diferenciando a posição com as diferentes atividades económicas do setor privado empresarial e de financiamento ao setor público, bem como os canais internos de reporte aí definidos. Em particular, para o setor privado empresarial, foi estabelecido um limite máximo de concentração em qualquer setor económico, agregando as posições contábeis registadas, excluídas as operações de tesouraria repo/depo e a carteira mantida para negociação.

Segue-se um relatório sobre a distribuição de crédito aos clientes por atividade (excluindo antecipações):

CONCENTRAÇÃO POR ATIVIDADE DE EMPRÉSTIMOS A CLIENTES 31-12-2019

(Milhões de euros)

	TOTAL	EMPRÉSTIMOS COM GARANTIA REAL. MONTANTE CONTÁBIL						
		DOS QUAIS: RESTANTES		DOS QUAIS: SOBRE O MONTANTE DA ÚLTIMA AVALIAÇÃO DISPONÍVEL (LOAN TO VALUE)				
		GARANTIA IMOBILIÁRIA	GARANTIAS REAIS	≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤ 100%	>100%
Administrações Públicas	11.066	415	353	131	184	211	167	75
Outras empresas financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	2.503	340	835	925	163	64	4	19
Empresas não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	88.801	21.425	5.340	10.405	7.875	3.850	2.517	2.118
Construção e promoção imobiliária (incluindo terreno)	5.864	5.147	70	1.494	1.828	900	637	358
Construção civil	4.184	479	75	239	152	62	48	53
Restantes finalidades	78.753	15.799	5.195	8.672	5.895	2.888	1.832	1.707
Grandes empresas	45.068	4.663	3.074	3.153	1.591	1.207	756	1.030
PMEs e empresários individuais	33.685	11.136	2.121	5.519	4.304	1.681	1.076	677
Restantes domicílios	118.278	99.814	1.014	30.709	36.349	25.759	5.201	2.810
Habitações	92.072	90.905	278	26.440	33.489	24.214	4.627	2.413
Consumo	16.415	3.278	396	1.767	1.066	540	202	99
Outras finalidades	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
Pro memória: Operações de refinanciamento, refinancadas e reestruturadas	6.663	5.275	101	987	1.288	1.972	640	489

CONCENTRAÇÃO POR ATIVIDADE DE EMPRÉSTIMOS A CLIENTES 31-12-2018

(Milhões de euros)

	TOTAL	EMPRÉSTIMOS COM GARANTIA REAL. MONTANTE CONTÁBIL						
		DOS QUAIS: RESTANTES		DOS QUAIS: SOBRE O MONTANTE DA ÚLTIMA AVALIAÇÃO DISPONÍVEL (LOAN TO VALUE)				
		GARANTIA IMOBILIÁRIA	GARANTIAS REAIS	≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤ 100%	>100%
Administrações públicas	11.425	438	387	107	223	254	148	93
Outras empresas financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	1.540	363	583	617	239	79	9	2
Empresas não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	81.844	21.578	4.267	9.247	7.922	3.995	2.243	2.438
Restantes domicílios	121.149	103.516	1.078	30.286	37.734	28.046	6.001	2.527
TOTAL	215.958	125.895	6.315	40.257	46.118	32.374	8.401	5.060
Pro memória: Operações de refinanciamento, refinancadas e reestruturadas	7.662	6.195	200	1.156	1.547	2.279	797	616

105
C/W
A

CONCENTRAÇÃO POR ATIVIDADE DE EMPRÉSTIMOS A CLIENTES 31-12-2017

(Milhões de euros)

	TOTAL	EMPRÉSTIMOS COM GARANTIA REAL. MONTANTE CONTÁBIL SOBRE O MONTANTE DA ÚLTIMA AVALIAÇÃO DISPONÍVEL (LOAN TO VALUE)						
		DOS QUAIS: GARANTIA IMOBILIÁRIA	DOS QUAIS: RESTANTES GARANTIAS REAIS	SOBRE O MONTANTE DA ÚLTIMA AVALIAÇÃO DISPONÍVEL (LOAN TO VALUE)				
				≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤ 100%	> 100%
Administrações públicas	11.745	668	285	153	258	378	89	75
Outras empresas financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	4.078	409	915	985	239	91	2	7
Empresas não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	78.434	23.681	3.912	9.944	8.929	4.505	1.545	2.670
Restantes domicílios	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
Pro memoria: Operações de refinanciamento, refinanciadas e reestruturadas	9.727	7.330	325	1.286	1.894	2.323	1.215	937

DETALHE DE CRÉDITO DO CLIENTE POR NATUREZA

(Milhões de euros)

	31-12-2019			31-12-2018			01-01-2018 *		
	FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 1	FASE 2	FASE 3
Por natureza e situação das operações									
Administrações públicas	10.625	413	40	11.042	358	48	10.826	377	133
Outras empresas financeiras	2.446	62	3	1.525	21	16	6.755	18	44
Crédito para empresas e empresários individuais	82.074	6.010	2.971	73.437	6.788	4.696	70.767	9.151	7.027
Construção e promoção imobiliária (incluindo terreno)	8.711	1.020	680	8.351	1.211	1.147	7.184	1.744	1.877
Restantes empresas e empresários individuais	73.363	4.990	2.291	65.086	5.577	3.549	63.583	7.407	5.150
Restantes domicílios	106.273	9.056	5.373	108.614	9.161	5.973	103.396	6.117	6.577
Habitações	83.794	6.148	3.434	86.065	6.491	3.943	82.995	4.276	4.522
Restantes finalidades	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

(*) Ver nota 1.4 - Comparação da informação

DETALHE DE CRÉDITO DO CLIENTE POR SITUAÇÃO E TIPOS DE INCUMPRIMENTO

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	01-01-2018 *
Por situação de incumprimento			
Dos quais: com incumprimento inferior a 30 dias ou em pagamento	219.934	215.198	213.240
Dos quais: com incumprimento de 30 a 60 dias	789	725	703
Dos quais: com incumprimento de 60 a 90 dias	267	304	312
Dos quais: com incumprimento de 90 dias a 6 meses	614	608	839
Dos quais: com incumprimento de 6 meses a 1 ano	800	764	1.237
Dos quais: com incumprimento há mais de 1 ano	2.942	4.080	4.857
Por modalidade de taxa de juros			
Com taxa de juros fixa	65.264	55.625	42.272
Com taxa de juros variável	160.082	166.054	178.916

(*) Ver nota 1.4 - Comparação da informação

DETALHE DE COBERTURAS DE CRÉDITO DO CLIENTE POR NATUREZA

(Milhões de euros)

	31-12-2019			31-12-2018			01-01-2018 *		
	FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 1	FASE 2	FASE 3
Administrações públicas	(6)		(6)	(10)		(13)			(100)
Outras empresas financeiras	(5)	(1)	(2)	(1)		(21)	(77)	(22)	(86)
Crédito para empresas e empresários individuais	(257)	(328)	(1.669)	(350)	(410)	(2.317)	(782)	(472)	(4.063)
Construção e promoção imobiliária (incluindo terreno)	(34)	(65)	(264)	(41)	(69)	(503)	(27)	(39)	(845)
Restantes empresas e empresários individuais	(223)	(263)	(1.405)	(309)	(341)	(1.814)	(755)	(433)	(3.218)
Restantes domicílios	(306)	(379)	(1.739)	(327)	(331)	(1.941)	(107)	(95)	(1.769)
Habitacões	(152)	(152)	(1.000)	(164)	(162)	(1.212)	(15)	(44)	(1.026)
Restantes finalidades	(154)	(227)	(739)	(163)	(169)	(729)	(92)	(51)	(743)
TOTAL	(574)	(708)	(3.416)	(688)	(741)	(4.292)	(966)	(589)	(6.018)
Dos quais: determinado individualmente		(92)	(621)		(148)	(1.256)		(139)	(2.001)
Dos quais: determinado coletivamente	(574)	(616)	(2.795)	(688)	(593)	(3.036)	(966)	(450)	(4.017)

(*) Ver nota 1.4 - Comparação da informação

Concentração por qualidade creditícia

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

- Instrumentos de rendimento fixo: em função dos critérios regulatórios bancários derivados da regulamentação CRD IV e CRR dos requisitos de capital, através dos quais, havendo mais de duas avaliações creditícias, é escolhida a segunda melhor classificação de entre as avaliações disponíveis.
- Carteira de crédito: homologação das classificações internas à metodologia Standard & Poor's.

A 31 de dezembro de 2019, o rating da dívida soberana espanhola situava-se em A, em 2018 situava-se em A- e em 2017 em BBB+.

Segue-se um relatório sobre a concentração do risco por qualidade creditícia das exposições ao risco de crédito associadas a instrumentos de dívida para o Grupo, no final do exercício:

CONCENTRAÇÃO POR QUALIDADE CREDITÍCIA - 31-12-2019
(Milhões de euros)

	GRUPO (EX GRUPO ASSEGUADOR)										GRUPO ASEGUADOR ***				
	AF A CUSTO AMORTIZADO			AF A VRCOM			GARANTIAS FINANCEIRAS, COMPROMISSOS DE EMPRÉSTIM E OUTROS COMPROMISSOS AF DETIDOS PARA				AF DISPONÍVEIS PARA VENDA *		EMPRÉSTIMOS E ELEMENTOS A RECEBER *		
	EMPRÉSTIMOS E ANTECIPAÇÕES A CLIENTES			ALTERAÇÕES EM OUTROS RE-			CONCESSIONS				NEGOCIAÇÃO *		NEGOCIAÇÃO *		
	FASE 1	FASE 2	FASE 3	VRD	AF NÃO DETIDOS PARA NEGOCIAÇÃO **	SULTADOS GLOBAIS	FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 3	FASE 3	FASE 3	FASE 3	FASE 3	FASE 3
AAA/AA+/AA/AA-	29.717	26	0	7	932	14.108	10	0	8	1.026					
A+/A-	26.237	108	0	369	9.774	10.105	23	0	927	52.118					
BBB+/BBB/BBB-	28.108	261	0	246	4.919	19.726	286	0	131	5.413					
"INVESTMENT GRADE"	84.062	395	0	622	15.625	43.939	319	0	1.066	58.557					
Correção de valor por imparidade	(257)	(3)	0	0	(2)	(13)	0	0	0						
BB+/BB/BB-	39.130	2.565	1	300	7	16.965	597	0		133					
B+/B/-	12.439	6.279	10	0	0	6.002	1.190	1							
CCC+/CCC/CCC-	527	2.281	70	5	0	310	326	56							
Sem classificação	66.766	4.021	8.306	2.742	90	27.637	447	551		73					
"NON-INVESTMENT GRADE"	118.862	15.146	8.387	3.047	97	50.914	2.560	608	0	206					
Correção de valor por imparidade	(317)	(705)	(6)	(6)		(33)	(16)	(158)							
TOTAL	202.350	14.833	4.971	17.589	719	94.853	2.879	608	1.066	58.763					

CONCENTRAÇÃO POR QUALIDADE CREDITÍCIA - 31-12-2018
(Milhões de euros)

	GRUPO (EX GRUPO ASSEGUADOR)										GRUPO ASEGUADOR ***				
	AF A CUSTO AMORTIZADO			AF A VRCOM			GARANTIAS FINANCEIRAS, COMPROMISSOS DE EMPRÉSTIM E OUTROS COMPROMISSOS AF DETIDOS PARA				AF DISPONÍVEIS PARA VENDA *		EMPRÉSTIMOS E ELEMENTOS A RECEBER *		
	EMPRÉSTIMOS E ANTECIPAÇÕES A CLIENTES			ALTERAÇÕES EM OUTROS RE-			CONCESSIONS				NEGOCIAÇÃO *		NEGOCIAÇÃO *		
	FASE 1	FASE 2	FASE 3	VRD	AF NÃO DETIDOS PARA NEGOCIAÇÃO **	SULTADOS GLOBAIS	FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 3	FASE 3	FASE 3	FASE 3	FASE 3	FASE 3
AAA/AA+/AA/AA-	29.414	67	0	0	880	13.121	14	0	0	918					
A+/A-	27.146	262	0	10.191	623	10.386	33	0	392	45.452					
BBB+/BBB/BBB-	26.595	318	0	3.269	121	15.64C	41	10	553	4.744					
"INVESTMENT GRADE"	83.155	647	0	13.460	744	39.147	83	1	945	51.114					
Correção de valor por imparidade	(262)	(6)	0	0	0	(10)	0	0	0						
BB+/BB/BB-	39.503	1.504	1	575	0	16.493	194	10	0	192					
B+/B/-	15.011	4.064	7	30	0	5.902	611	30	0	8					
CCC+/CCC/CCC-	621	2.791	71	0	0	276	308	530	0	0					
Sem classificação	58.344	7.322	10.639	3.000	11	24.105	1.174	6650	0	39					
"NON-INVESTMENT GRADE"	113.479	15.681	10.718	3.605	11	46.782	2.287	722	0	231					
Correção de valor por imparidade	(433)	(735)	(5)	(5)	0	(59)	(27)	(259)0	0	0					
TOTAL	195.939	15.587	6.441	17.060	755	85.925	2.375	723	945	51.345					

(*) VRD: Valores representativos da dívida
 (***) Obrigatório pelo justo valor com alterações nos resultados
 (****) Não estão incluídos os ativos financeiros designados pelo justo valor com alterações nos resultados, pois incluem, principalmente, os investimentos relacionados com a operação de produtos de seguros de vida quando o risco do investimento é assumido pelo acreditado (Unit-Links).

107
 car

CONCENTRAÇÃO POR QUALIDADE CREDITÍCIA 31-12-2017

(Milhões de euros)

	EMPRÉSTIMOS E ELEMENTOS A RECEBER - CLIENTE - EMPRÉSTIMOS E ANTECIPAÇÕES E GARANTIAS FINANCEIRAS	EMPRÉSTIMOS E ELEMENTOS A RECEBER - VRD	ATIVOS FINANCEIROS DETIDOS PARA NEGOCIAÇÃO	ATIVOS FINANCEIROS DISPONÍVEIS PARA VENDA	INVESTIMENTOS DETIDOS ATÉ AO VENCIMENTO
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	2.008	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
Sin calificación	74.455	1.488	16	35	0
"NON INVESTMENT GRADE"	150.046	2.007	24	455	14
TOTAL	283.523	2.576	2.032	66.672	11.085

VRD: Valores representativos de dívida

Concentração por risco soberano

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

- A posição na dívida pública, regional e local é afetada pelos limites gerais estabelecidos para o risco de concentração e do país. Especificamente, são estabelecidos procedimentos de controlo periódicos que evitam assumir novas posições em países onde se mantém uma alta concentração de risco, a menos que expressamente aprovado pelo nível de autorização competente.
- Para o rendimento fixo, foi estabelecido uma estrutura que regula as características em termos de solvência, liquidez e localização geográfica de todas as emissões de rendimento fixo e qualquer outra operação de natureza semelhante que implique para o seu comprador o desembolso de caixa e assunção de risco de crédito próprio do seu emissor ou colateral associado. Este controlo é efetuado na fase de admissão do risco e ao longo da vida da posição da carteira.
- As posições em dívida pública da Tesouraria encontram-se atribuídas ao quadro de controlo e limites da área de risco de mercado.

O valor contábil da informação relevante em relação à exposição ao risco soberano para o Grupo é apresentado a seguir:

EXPOSIÇÃO AO RISCO SOBERANO - 31-12-2019

(Milhões de euros)

PAÍS	VENCIMENTO RESIDUAL	GRUPO (EX GRUPO ASSEGUADOR)				GRUPO ASSEGUADOR (***)		
		AF A CUSTO AMORTIZADO	AF DETIDOS PARA NEGOCIAÇÃO	AF A VR COM ALTERAÇÕES EM OUTROS RESULTADOS GLOBAIS	AF NÃO DESTINADOS A PARA NEGOCIAÇÃO *	PF DETIDOS POSIÇÕES CURTAS	AF DISPONÍVEIS PARA VENDA	AF DETIDOS PARA NEGOCIAR
Espanha	Menos de 3 meses	904	39	97			168	
	Entre 3 meses e 1 ano	5.415	50	159		(61)	672	487
	Entre 1 e 2 anos	4.575	65	2.701		(78)	1.921	
	Entre 2 e 3 anos	4.810	57	5.069	112	(103)	1.765	
	Entre 3 e 5 anos	2.277	48	1.428		(42)	4.303	
	Entre 5 e 10 anos	2.535	98	719		(54)	12.025	
	Mais de 10 anos	1.739	8			(10)	29.123	
TOTAL	22.255	365	10.173	112	(348)	49.977	487	
Itália	Menos de 3 meses		1				206	
	Entre 1 e 2 anos	501	2				30	
	Entre 2 e 3 anos					(3)	910	
	Entre 3 e 5 anos		59	268		(10)	1.001	
	Entre 5 e 10 anos		16	1.182		(14)	3.354	
	Mais de 10 anos		30	1.059		(26)	5.501	
TOTAL	501	108	2.509		(53)	5.501		
Portugal	Menos de 3 meses	5	4					494
	Entre 3 meses e 1 ano	53		426			26	
	Entre 1 e 2 anos	543	1				1	
	Entre 2 e 3 anos	78	1				19	
	Entre 3 e 5 anos	94		135			12	
	Entre 5 e 10 anos	446		29			108	12
	Mais de 10 anos	652						
TOTAL	1.871	6	590			166	506	
EUA	Entre 3 e 5 anos			923				
	TOTAL			923				
Resto **	Menos de 3 meses	101		1				
	Entre 3 meses e 1 ano	2					5	
	Entre 1 e 2 anos	41					9	
	Entre 2 e 3 anos	7					1	
	Entre 3 e 5 anos	63					2	
	Entre 5 e 10 anos	180					15	
Mais de 10 anos	78					33		
TOTAL	472			1			65	
TOTAL PAÍSES	25.099	479	14.196	112	(401)	55.709	993	
Dos quais: Valores representativos de dívida	17.389	479	14.196	63		55.709	993	

AF: Ativos financeiros; PF: Passivos financeiros; VR: Justo valor

(*) Obrigatório pelo justo valor com alteração nos resultados

(**) A exposição ao Reino Unido não é significativa

(***) Não estão incluídos os ativos financeiros designados pelo justo valor com alteração dos resultados, pois incluem, principalmente, os investimentos relacionados à operação de produtos de seguros de vida quando o risco do investimento é assumido pelo acreditado (Unit-links).

110
CASH
#

EXPOSIÇÃO AO RISCO SOBERANO - 31-12-2018

(Milhões de euros)

PAÍSES	GRUPO (EX GRUPO ASSEGUADOR)				GRUPO ASSEGUADOR (***)		
	AF A CUSTO AMORTIZADO	AF DETIDOS PARA NEGOCIAÇÃO	AF A VR COM ALTERAÇÕES EM OUTROS RESULTADOS GLOBAIS	AF NÃO PARA NEGOCIAÇÃO* DESTINADOS A NEGOCIAÇÃO*	PF DETIDOS PARA NEGOCIAÇÃO CURTAS	AF DISPONÍVEIS PARA VENDA	AF DETIDOS PARA NEGOCIAÇÃO
Espanha	22.106	605	14.194	273	(331)	44.262	393
Itália	502	17	1.342		(16)	3.959	2
Portugal	1.093	8	791			17	547
EUA			880				
Resto **	380		1			67	
TOTAL PAÍSES	24.081	630	17.208	273	(347)	48.305	942

Dos quais: Valores representativos de dívida 17.060 630 17.208 273 (347) 48.305 942

AF: Ativos financeiros; PF: Passivos financeiros; VR: Justo valor

(*) Obrigatório pelo justo valor com alteração nos resultados

(**) A exposição ao Reino Unido não é significativa

(***) Não estão incluídos os ativos financeiros designados pelo justo valor com alteração dos resultados, pois incluem, principalmente, os investimentos relacionados à operação de produtos de seguros de vida quando o risco do investimento é assumido pelo acreditado (Unit-links).

EXPOSIÇÃO AO RISCO SOBERANO - 31-12-2017

(Milhões de euros)

PAÍSES	GRUPO (EX GRUPO ASSEGUADOR)				GRUPO ASSEGUADOR ***		
	EMPRÉSTIMOS E ELEMENTOS A RECEBER	AF DETIDOS PARA NEGOCIAÇÃO VRD	AF DISPONÍVEIS PARA VENDA	INVESTIMENTOS DETIDOS ATÉ AO VENCIMENTO	PF DETIDOS PARA NEGOCIAÇÃO CURTAS	AF DISPONÍVEIS PARA VENDA	AF DETIDOS PARA NEGOCIAÇÃO
Espanha	10.725	706	12.381	9.697	(639)	42.112	608
Itália		124	1.397		(31)	3.934	
Portugal	1.054	93	3.311		(59)		3
Resto **	310		1		(10)	71	341
TOTAL PAÍSES	12.089	923	17.090	9.697	(739)	46.117	952

AF: Ativos financeiros

PF: Passivos financeiros

(**) A exposição ao Reino Unido não é significativa

(***) Não estão incluídos os ativos financeiros designados pelo justo valor com alteração dos resultados, pois incluem, principalmente, os investimentos relacionados à operação de produtos de seguros de vida quando o risco do investimento é assumido pelo acreditado (Unit-links).

3.3.4. Informações relativas ao financiamento destinado à construção e promoção imobiliária, a aquisição de habitação e os ativos adquiridos em pagamento de dívidas

Apresentam-se a seguir informações relevantes sobre o financiamento destinado à promoção imobiliária, a aquisição de habitação e os ativos adquiridos em pagamento de dívidas.

Financiamento destinado à construção e promoção imobiliária

O financiamento destinado a promotores e promoções, incluindo promoções realizadas por não promotores, negócios em Espanha é detalhado a seguir:

FINANCIAMENTO DESTINADO À CONSTRUÇÃO E PROMOÇÃO IMOBILIÁRIA 31-12-2019

(Milhões de euros)

	MONTANTE BRUTO	CORREÇÕES DE VALOR POR IMPARIDADE	DE VALOR POR VALOR CONTÁBIL	EXCESSO DE EXPOSIÇÃO BRUTA SOBRE O MONTANTE MÁXIMO RECUPERÁVEL DAS GARANTIAS EFICAZES
Financiamento destinado à construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)	5.766	(208)	5.558	848
<i>Dos quais: incertos</i>	<i>442</i>	<i>(135)</i>	<i>307</i>	<i>148</i>
Pro memoria: Ativos falidos	2.387			
Pro memoria: Empréstimos a clientes, excluindo Administrações Públicas (negócios em Espanha) (valor contábil)	186.645			

FINANCIAMENTO DESTINADO À CONSTRUÇÃO E PROMOÇÃO IMOBILIÁRIA 31-12-2018

(Milhões de euros)

	MONTANTE BRUTO	CORREÇÕES DE VALOR POR IMPARIDADE	DE VALOR POR VALOR CONTÁBIL	EXCESSO DE EXPOSIÇÃO BRUTA SOBRE O MONTANTE MÁXIMO RECUPERÁVEL DAS GARANTIAS EFICAZES
Financiamento destinado à construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)	6.004	(428)	5.576	897
<i>Dos quais: incertos</i>	<i>862</i>	<i>(347)</i>	<i>516</i>	<i>354</i>
Pro memoria: Ativos falidos	2.784			
Pro memoria: Pro memoria: Empréstimos a clientes, excluindo Administrações Públicas (negócios em Espanha) (valor contábil)	185.670			

FINANCIAMENTO DESTINADO À CONSTRUÇÃO E PROMOÇÃO IMOBILIÁRIA 31-12-2017

(Milhões de euros)

	MONTANTE BRUTO	CORREÇÕES DE VALOR POR IMPARIDADE	DE VALOR POR VALOR CONTÁBIL	EXCESSO DE EXPOSIÇÃO BRUTA SOBRE O MONTANTE MÁXIMO RECUPERÁVEL DAS GARANTIAS EFICAZES
Financiamento destinado à construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)	6.830	(637)	6.193	1.418
<i>Dos quais: incertos</i>	<i>1.481</i>	<i>(549)</i>	<i>931</i>	<i>602</i>
Pro memoria: Ativos falidos	3.816			
Pro memoria: Empréstimos a clientes, excluindo Administrações Públicas (negócios em Espanha) (valor contábil)	185.257			

Apresenta-se a seguir a distribuição por tipos de garantia de financiamento a promotores e promoções, incluindo promoções realizadas por não promotores, negócios em Espanha:

FINANCIAMENTO DESTINADO A PROMOTORES E PROMOÇÕES POR TIPOS DE GARANTIA

(Milhões de euros)

	MONTANTE BRUTO		
	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Sem garantia hipotecária	562	477	814
Com garantia hipotecária	5.204	5.527	6.016
Edifícios e outras construções concluídas	3.370	3.774	4.336
Habitação	2.277	2.556	2.811
Restante	1.093	1.218	1.525
Edifícios e outras construções em construção	1.370	1.185	931
Habitação	1.306	1.056	840
Restante	64	129	91
Terreno	464	568	749
Terreno urbano consolidado	351	346	423
Restante terreno	113	222	326
TOTAL	5.766	6.004	6.830

As garantias financeiras concedidas no âmbito da construção e promoção imobiliária são detalhadas a seguir, que inclui o nível máximo de exposição ao risco de crédito, sendo o montante que o Grupo teria de pagar se a garantia fosse executada.

GARANTIAS FINANCEIRAS

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Garantias financeiras concedidas em relação à construção e promoção imobiliária	107	93	175
Montante registado no passivo do balanço		0	55

As informações sobre as garantias recebidas nas operações de financiamento de promoção imobiliária são apresentadas a seguir de acordo com a classificação de risco de insolvência do cliente:

GARANTIAS RECEBIDAS EM GARANTIA DE OPERAÇÕES DE PROMOÇÃO IMOBILIÁRIA *

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Valor das garantias reais	13.362	13.471	14.883
Dos quais: garante riscos incertos	810	1.383	2.520

(*)O valor da garantia é o menor montante entre a garantia recebida e o valor do empréstimo, exceto para as operações duvidosas, que é o seu justo valor.

Financiamento às famílias para aquisição de habitação

Os empréstimos às famílias para aquisição de habitação, negócios em Espanha, bem como do financiamento anual concedido para a aquisição de habitação procedentes de regularizações de crédito no final desses exercícios, em detalhe é o seguinte:

EMPRÉSTIMOS CONCEDIDOS PARA FINANCIAR COMPRADORES DE HABITAÇÃO PROCEDENTE DE REGULARIZAÇÕES DE CRÉDITO (Milhões de euros)

	2019	2018	2017
Financiamento anual concedido	190	527	344
Percentagem média financiada	92%	90%	87%

A repartição nas referidas datas dos empréstimos às famílias para aquisição de habitações com garantia hipotecária de acordo com a percentagem que supõe o risco total sobre o montante da última avaliação disponível (LTV) é a seguinte:

EMPRÉSTIMOS ÀS FAMÍLIAS PARA AQUISIÇÃO DE HABITAÇÕES PELA LTV (*)

(Milhões de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	MONTANTE BRUTO	DO QUAL: DUVIDOSO	MONTANTE BRUTO	DO QUAL: DUVIDOSO	MONTANTE BRUTO	DO QUAL: DUVIDOSO
Sem hipoteca imobiliária	662	11	762	12	767	15
Com hipoteca imobiliária, por categorias 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

(*) Inclui o financiamento para aquisição de habitações concedidas pelas filiais Unión de Créditos para la Financiación Inmobiliaria EFC, SAU (Credifimo) e Corporación Hipotecaria Mutual.

(**) LTV calculado de acordo com as últimas avaliações disponíveis. São atualizados para operações duvidosas de acordo com a regulamentação em vigor.

3.3.5. Risco de contraparte gerado por operações de derivados, operações com acordos de recompra, empréstimo de valores e operações com liquidação diferida

3.3.5.1. Acompanhamento e medição do risco de contraparte

O risco de contraparte, como parte do risco de crédito, quantifica as perdas derivadas do potencial incumprimento por parte da contraparte e antes da liquidação final dos fluxos de caixa. É calculado para as operações com instrumentos derivados, operações com compromisso de recompra ou empréstimo de valores e operações com liquidação diferida.

No CaixaBank, a concessão de novas operações que envolvam risco de contraparte tem um enquadramento interno que permite uma rápida tomada de decisão quanto à assunção desse risco, tanto para o ambiente das contrapartidas financeiras como para o resto. Neste sentido, no âmbito das operações com entidades financeiras, o Grupo dispõe de um regime de concessão de linhas, cuja exposição máxima autorizada de risco de crédito com uma entidade (onde inclui-se o risco de contraparte) é determinada por um cálculo baseado fundamentalmente nas classificações das entidades e a análise das suas demonstrações financeiras. Nas operações com as restantes contrapartidas, incluindo o cliente de retalho, as operações de derivados vinculadas a um pedido de ativo (cobertura do risco de taxa de juro dos empréstimos) são aprovadas em conjunto com esta. Todas as demais operações são aprovadas com base no cumprimento do limite de risco atribuído ou com base na sua análise individual. A aprovação das operações corresponde às áreas de risco responsáveis pela análise e admissão.

114
Carl
*

Relativamente aos riscos de contraparte com as Entidades de Contraparte Centrais (CCP), o CaixaBank dispõe de um enquadramento interno específico que especifica a forma como são determinados os limites para estas entidades e como se deve calcular a exposição para determinar o limite disponível desse limite.

A definição de limites de risco de contraparte é complementada por limites internos de concentração, principalmente o risco-país e grandes exposições.

O risco de contraparte relativo às operações de derivados está quantitativamente associado ao seu risco de mercado. Da mesma forma, a exposição de crédito equivalente por derivados é entendida como a perda potencial máxima ao longo da vida das operações que o banco poderia incorrer se a contraparte entrar em default em qualquer momento futuro. Para o seu cálculo, o CaixaBank aplica a simulação de Monte Carlo, com efeito de carteira e compensação de posições (se aplicável) com um intervalo de confiança de 95%, com base em modelos estocásticos que levam em consideração a volatilidade do subjacente e todas as características das operações.

Nos repôs e empréstimos de valores, a exposição ao risco da contraparte no CaixaBank é calculada como a diferença entre o valor de mercado dos títulos/em caixa cedido à contraparte e o valor de mercado do dinheiro/títulos recebidos da mesma como garantia, tendo em consideração os ajustes de volatilidade aplicáveis em cada caso.

Além disso, é levado em consideração o efeito mitigador das garantias reais recebidas nos termos dos Contratos-Quadro de Garantias. Em geral, a metodologia de cálculo da exposição ao risco da contraparte descrita anteriormente é aplicada tanto no momento da admissão de novas operações quanto nos cálculos recorrentes nos dias subsequentes.

No ambiente de contraparte financeira, o risco de contraparte do Grupo é controlado através de um sistema integrado que permite conhecer, em tempo real, o limite de exposição disponível com qualquer contraparte, produto e prazo. Para as restantes contrapartes, o controlo do risco de contraparte é realizado em aplicações de âmbito corporativo, nas quais residem tanto os limites das linhas de risco de derivados (se existentes) como a exposição creditícia dos derivados e repôs.

3.3.5.2. Mitigação do risco de contraparte

As principais políticas e técnicas de mitigação de Risco de Contraparte usadas como parte da gestão diária das exposições a entidades financeiras envolvem o uso de:

- **Contratos ISDA / CMOF.** Contratos quadro-padronizados para a proteção de operações globais de derivados com uma contraparte. Estas contemplam explicitamente nas suas cláusulas a possibilidade de compensar os fluxos de cobrança e pagamento pendentes entre as partes para todas as operações de derivados por elas abrangidas.
- **Contratos CSA / Anexo III do CMOF.** São acordos pelos quais as partes se comprometem a entregar uma garantia (geralmente um depósito em dinheiro) como garantia para cobrir a posição líquida do risco de contraparte originado pelos produtos derivados contratados entre elas, baseando-se em um acordo de compensação prévio incluído nas cláusulas dos contratos ISDA ou CMOF.
- **Contratos GMRA / CME / GMSLA (operações com compromisso de recompra ou empréstimo de valores).** São acordos pelos quais as partes se comprometem a entregar uma caução em garantia para cobrir a posição líquida de Risco de Contraparte, originado pelo desvio que possa ocorrer entre o valor do montante apurado pela compra e venda simultânea de títulos e o valor de mercado dos mesmos.
- **Cláusulas *break-up*.** Disposições que permitem, a partir de um determinado prazo da vida do derivado, a resolução antecipada do mesmo por livre decisão de uma das partes. Permitem mitigar o risco de contraparte reduzindo a duração efetiva das operações sujeitas à referida cláusula ou, em alternativa, reduzir o risco de contraparte da contraparte.
- **Sistemas de liquidação de entrega contra pagamento.** Permite eliminar o risco de liquidação com uma contraparte, uma vez que a compensação e liquidação de uma operação são efetuadas de forma simultânea e indissociável. O sistema de liquidação CLS é especialmente relevante, o que permite ao CaixaBank garantir a entrega contra o pagamento quando existem fluxos simultâneos de cobrança e pagamento em diferentes divisas.
- **Entidades de Contraparte Centrais (ECCs).** A utilização de ECCs nas operações de derivados e acordos de recompra permite mitigar o Risco de Contraparte associado, uma vez que estas entidades desempenham funções de interposição por conta própria entre as duas entidades envolvidas na operação, assumindo o risco de contraparte. Os regulamentos do EMIR estabelecem, entre outros, a obrigação de compensar determinados contratos de derivados OTC nestas Entidades de Contraparte Centrais, enquanto notifica todas as operações realizadas.

Para as contrapartes não financeiras, as técnicas de mitigação de risco de contraparte envolvem a utilização de: contratos ISDA/CMOF, contrato CSA/CMOF Anexo III e cláusulas break-up, bem como a penhora de garantias financeiras e a utilização de avais emitidos por contrapartes com melhor qualidade creditícia do que a contraparte original da operação.

Muitas vezes, geralmente diária, a quantificação do risco é realizada através da avaliação a preços de mercado de todas as operações em aberto sujeitas ao acordo quadro de garantia, o que implica a revisão e modificação, se aplicável, da garantia a ser entregue pela parte devedora. Por outro lado, o impacto sobre as garantias reais no caso hipotético de uma baixa do rating do CaixaBank não seria significativo porque a maioria dos contratos de garantia não contempla franquias relacionadas ao rating.

3.3.6. Risco associado à carteira de participadas

O risco associado às participações acionistas (ou «participadas»), que por regulamentação faz parte do risco de crédito dos investimentos que não estão classificados na carteira detida para negociação, mas no Catálogo Corporativo tem entidade própria como componente do Risco de Imparidade de Outros Ativos, consiste na possibilidade de incorrer em perdas ou reduzir a solvência do Grupo em resultado de movimentos adversos dos preços de mercado, eventuais vendas ou da insolvência de investimentos realizados em instrumentos de capital com um horizonte de médio e longo prazo.

O tratamento metodológico para o consumo de capital de cada participação dependerá de: 1) da classificação contábil da participação, para as participações classificadas na carteira a justo valor com alterações em outros resultados compreendidos, o cálculo é realizado a priori por meio do modelo interno de VaR; e 2) a estratégia de permanência, para aquelas participações onde existe uma estratégia de permanência a longo prazo e, em alguns casos, existe um vínculo a longo prazo na sua gestão, o risco de crédito é o mais relevante, pelo que se aplica o foco PD/LGD quando possível. Caso não sejam cumpridos os requisitos para a utilização dos métodos anteriores e/ou não existam informações suficientes, é aplicado o método de ponderação de risco simples, de acordo com a regulamentação em vigor. Em qualquer caso, para determinados casos previstos no regulamento, o consumo de capital estará sujeito a potenciais deduções de recursos próprios ou a uma ponderação fixa de 250%, como é o caso dos investimentos financeiros significativos.

Em termos de gestão, o controlo e a análise financeira das principais participadas são efetuados por especialistas que se dedicam exclusivamente a acompanhar a evolução dos dados económico-financeiros, bem como a entender e alertar para as alterações regulatórias e dinâmicas competitivas nos países e sectores em que estas participadas operam. Estes analistas financeiros também levam à interlocação com os departamentos da Relação com Investidores das participadas cotadas e recolhem as informações necessárias, incluindo relatórios de terceiros (por exemplo, bancos de investimento, agências de rating), para ter uma perspetiva global dos possíveis riscos no valor das participações.

Como regra geral, nas participações mais relevantes, tanto as previsões como os dados reais da contribuição das participadas para a demonstração dos resultados e em fundos próprios (quando aplicável) são atualizados de forma recorrente. Nestes processos, é partilhada com a Alta Direção uma perspetiva dos valores das bolsas, a perspetiva dos analistas (recomendações, preços-alvo, ratings, etc.) das empresas cotadas, o que facilita um contraste recorrente com o mercado.

3.4. Risco de mercado

3.4.1. Descrição geral

O Grupo identifica o risco de mercado como a perda de valor dos ativos ou aumento do valor dos passivos incluídos na carteira de negociação devido a flutuações nas taxas de juros, taxas de câmbio, spread de crédito, fatores externos ou preços nos mercados onde tais ativos/passivos são negociados.

O perímetro de risco de mercado cobre praticamente toda a carteira detida para negociação pelo Grupo, bem como os depósitos e repôs contratados pelas mesas de negociação para a sua gestão.

Os fatores de risco são geridos com base na relação rentabilidade-risco determinado pelas condições e expectativas de mercado, no quadro da estrutura de limites e do quadro operacional autorizado.

3.4.2. Ciclo de risco de mercado

3.4.2.1. Acompanhamento e medição de risco de mercado

Diariamente, as áreas responsáveis acompanham as operações contratadas, o cálculo do resultado que supõe o impacto da evolução do mercado nas posições (resultado diário marked-to-market), a quantificação do risco de mercado assumido, acompanhando o cumprimento dos limites e a análise da relação entre o resultado obtido e o risco assumido. Como resultado destas atividades, é gerado diariamente um relatório de posição, quantificação de riscos e consumo de limites, que é distribuído à Alta Direção, aos responsáveis pela sua gestão, à Validação de Modelos de Risco e à Auditoria Interna.

Em termos gerais, existem dois tipos de medidas que constituem o denominador comum e o padrão de mercado para medir o risco de mercado:

Sensibilidade

A sensibilidade representa o risco como o impacto no valor das posições de um pequeno movimento dos fatores de risco, sem envolver qualquer hipótese sobre a sua probabilidade.

Value-at-risk (VaR)

A medida de risco de mercado de referência é o VaR de 99% com horizonte temporal de um dia, para o qual o RAF define um limite para as atividades de negociação de 20 milhões de euros (excluindo os CDS de cobertura económica sobre o CVA, contabilizados na carteira de detidos para negociação). O VaR diário é definido como o máximo das três quantificações seguintes:

- VaR paramétrico com matriz de covariâncias derivada de 75 dias de história, dando mais peso às observações mais recentes. O VaR paramétrico é baseado nas volatilidades e correlações dos movimentos de preços, taxas de juros e taxas de câmbio dos ativos que compõem a carteira.
- VaR paramétrico com matriz de covariância derivada de um histórico de um ano e pesos iguais.
- VaR Histórico: baseia-se no cálculo do impacto sobre o valor da carteira atual das variações históricas dos fatores de risco; as variações diárias do último ano são consideradas com um intervalo de confiança de 99%. O VaR histórico é muito adequado para completar as estimativas obtidas pelo VaR paramétrico, uma vez que não incorpora nenhuma hipótese sobre o comportamento estatístico dos fatores de risco, enquanto o VaR paramétrico assume flutuações modeláveis através de uma distribuição normal. Além disso, o VaR histórico incorpora a consideração de relações não lineares entre fatores de risco, o que o torna especialmente válido.

Adicionalmente, dado que a deterioração da notação de crédito dos emissores dos ativos pode causar uma evolução desfavorável dos preços de mercado, a quantificação do risco é completada com uma estimativa das perdas derivadas de movimentos no spread do crédito das posições em rendimento fixo privado e derivados de crédito (Spread VaR), que constitui uma estimativa do risco específico atribuível aos emissores dos valores. Este cálculo é efetuado através de metodologia histórica, tendo em consideração a potencial menor liquidez destes ativos e com intervalo de confiança de 99% e assumindo variações semanais absolutas na simulação dos spreads de crédito.

O **VaR total** resulta da agregação do VaR derivado das flutuações nas taxas de juros, de câmbio (e a volatilidade de ambas) e do **Spread VaR**, que é realizado de forma conservadora assumindo correlação zero entre os dois grupos de fatores de risco e da adição do VaR da carteira de Rendimento Variável e do VaR da carteira de Commodities (atualmente sem posição), assumindo em ambos os casos uma correlação com os restantes grupos de fatores de risco.

A seguir estão os montantes VaR médios de 99% e um horizonte temporal de um dia atribuível aos diferentes fatores de risco do CaixaBank. Os consumos são moderados e concentram-se no risco de spread da dívida corporativa, risco da taxa de juros, que inclui o spread de crédito da dívida soberana, e risco de volatilidade de ações. Os montantes de risco para os restantes fatores são de menor importância.

VAR PARAMÉTRICO POR FATOR DE RISCO

(Milhões de euros)

	TOTAL	TAXA DE JURO	TAXA DE CÂMBIO	PREÇO DAS AÇÕES	PREÇO DAS INFLAÇÃO MERCADORIAS	SPREAD DE CRÉDITO	VOLATILIDADE TIPO DE JURO	VOLATILIDADE TIPO DE CÂMBIO	VOLATILIDADE TIPO DE AÇÕES	
VaR médio 2019	1,23	0,37	0,14	0,23	0,25	0,00	0,46	0,07	0,11	0,35

Os consumos mais elevados, até ao máximo de 2,2 milhões de euros, foram alcançados em novembro, explicado pelo aumento pontual da sensibilidade da carteira à evolução dos níveis de inflação.

Por outro lado, o BPI adota o VaR Paramétrico a 99% com um horizonte temporal de 10 dias como medida de referência do risco de mercado. Durante o exercício de 2019, o VaR médio e o VaR máximo de 99% com um horizonte temporal de um dia das atividades de negociação do BPI foi de 0,06 e 0,16 milhões de euros, respetivamente.

Medidas complementares ao VaR

Como medida de análise, o Grupo complementa as medidas VaR com as seguintes métricas de risco, atualizadas semanalmente:

- O **VaR stressado** captura a perda máxima devido a movimentos adversos nos preços de mercado em um período histórico anual de stress, e é calculado com um intervalo de confiança de 99% e horizonte diário (posteriormente é extrapolado para o horizonte regulatório de 10 dias de mercado multiplicando pela raiz de 10). O cálculo do VaR stressado é alavancado na mesma metodologia e infraestrutura do VaR histórico, sendo a única diferença significativa a janela histórica selecionada.
- O **risco incremental de incumprimento e migrações** reflete o risco associado a variações na qualidade creditícia ou incumprimento em posições de rendimento fixo e derivativos de crédito em carteira, com intervalo de confiança de 99,9%, horizonte anual e horizonte de liquidez trimestral, o que se justifica pela elevada liquidez das emissões da carteira. A estimativa é realizada através da simulação Montecarlo de possíveis estados futuros de rating externo por emissor e emissão a partir das matrizes de transição publicadas pelas principais agências de rating, onde a dependência entre as variações de qualidade creditícia entre os diferentes emissores é modelada através da cópula t-Student.

Os valores máximos, mínimos e médios destas medidas durante o presente exercício, bem como o seu valor no final do período de referência, são apresentados no quadro seguinte.

RESUMO DAS MEDIDAS DE RISCO

(Milhões de euros)

	MÁXIMO	MÍNIMO	MÉDIO	ÚLTIMO
VaR 1d	2,2	0,7	1,2	1,2
VaR stressado 1d	10,5	2,7	5,5	5,2
Risco Incremental	28,2	5,5	15,0	12,7

118
CAN



Os requisitos de capital para risco de mercado são determinados através de modelos internos, como a agregação das 3 medidas anteriores, com um horizonte temporal de 10 dias de mercado. Apresentam-se seguidamente:

REQUISITOS DE CAPITAL

(Milhões de euros)

	ÚLTIMO VALOR	MÉDIA 60D	EXCEDIDOS	MULTIPLICADOR	CAPITAL
VaR 10d	3,9	4,9	0	3	14,7
VaR Stressado 10d	16,4	16,6	0	3	49,9
Risco Incremental	12,7	14,8	-	-	14,8
TOTAL (*)					79,3

(*) Os encargos para VaR e VaR Stressado são análogos e correspondem ao máximo entre o último valor e a média aritmética dos últimos 60 valores multiplicados por um fator dependente do número de vezes que o resultado real diário foi inferior ao VaR diário estimado. Da mesma forma, o capital por Risco Incremental é o máximo do último valor e a média aritmética das últimas 12 semanas.

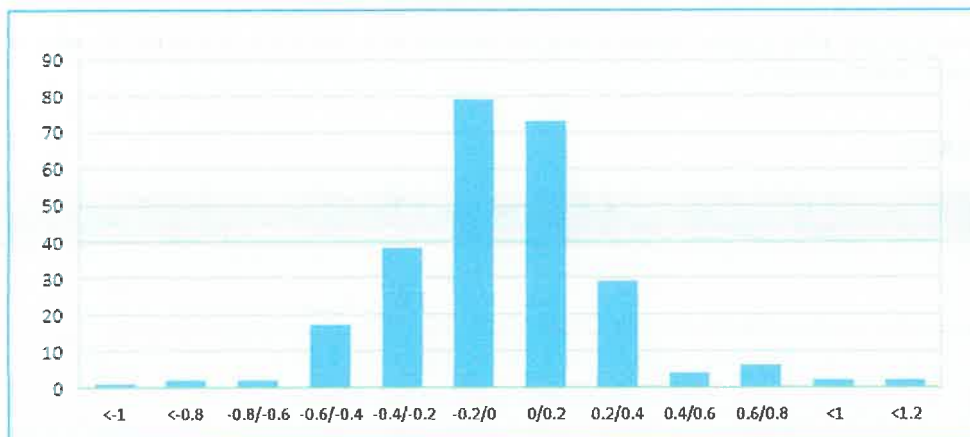
Backtesting

Para verificar a idoneidade das estimativas do modelo interno, os resultados diários são comparados com a perda estimada pelo VaR, o que constitui o denominado exercício de *Backtest*. Dois exercícios de validação do modelo de estimativa de riscos são realizados:

- *Backtest* líquido (ou hipotético) que relaciona a parte do resultado diário avaliada ao mercado ou *marked-to-market* das posições em aberto no fecho da sessão anterior com o montante do VaR estimado com um horizonte temporal de um dia, calculado com as posições em aberto no fecho da sessão anterior. Este exercício é o mais adequado para uma autoavaliação da metodologia.
- *Backtest* bruto (ou real) que avalia o resultado obtido ao longo do dia (incluindo operações intradiárias) com o montante do VaR no horizonte de um dia, calculado com as operações em aberto no fecho da sessão anterior. Dessa forma, avalia-se a importância das operações intradiárias na geração de resultados e na estimativa de risco.

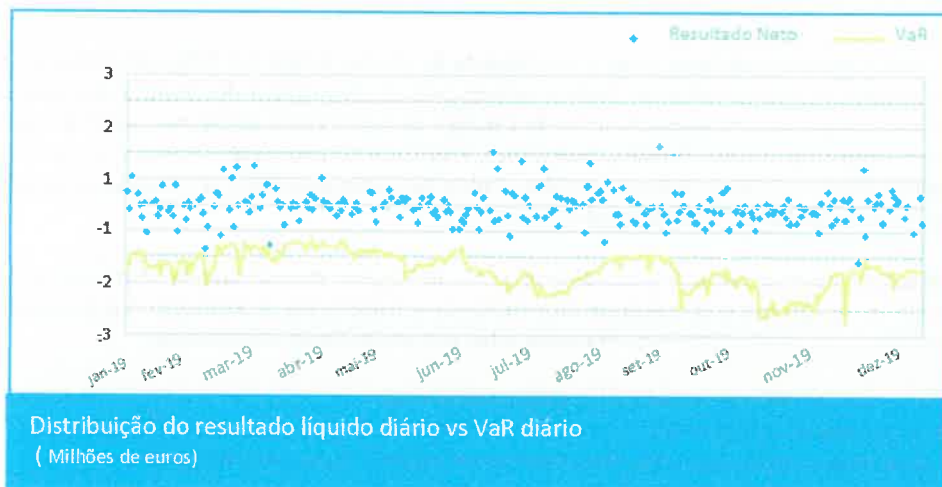
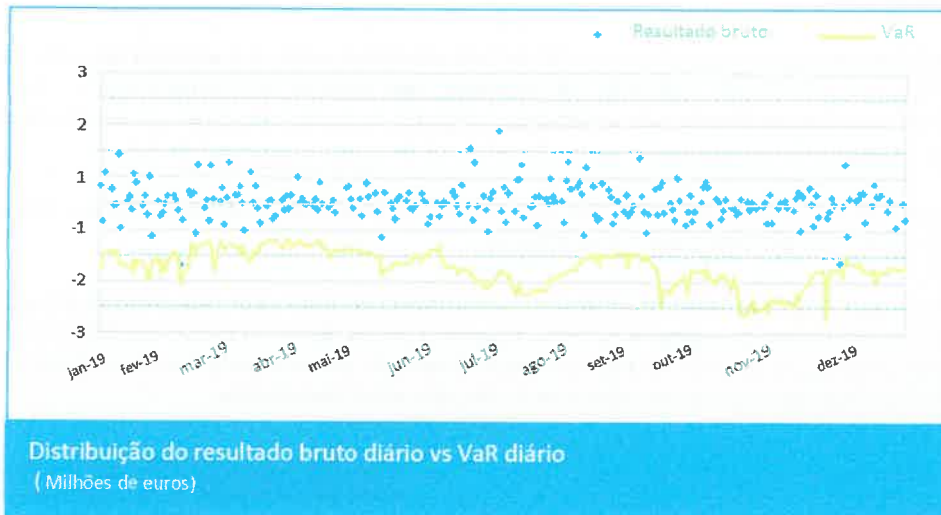
O resultado diário utilizado em ambos os exercícios de *backtesting* não inclui margens, reservas, taxas ou comissões.

Durante o ano não se produziram excedentes no *backtesting* bruto e líquido:



Distribuição do resultado das atividades de negociação em 2019
(Frequência em número de dias. Milhões de euros)

119
Ch
A



Stress test

Por fim, de forma a estimar as possíveis perdas da carteira em situações de crise extraordinária, são realizados dois tipos de exercícios de stress sobre o valor das posições de negociação:

- **Stress sistemático:** calcula a variação do valor da carteira em caso de uma série de alterações extremas dos principais fatores de risco. São considerados movimentos paralelos das taxas de juros; movimentos de inclinação em diferentes seções da curva de taxas de juros; variação do spread entre instrumentos sujeitos a risco de crédito e dívida pública (spread swap); movimentos do diferencial da curva EUR/USD; aumento e diminuição da volatilidade das taxas de juros; variação do euro em relação ao USD, JPY e GBP; variação da volatilidade das taxas de câmbio, preços de ações, volatilidade de ações e preços de mercadorias.
- **Cenários históricos:** consideram o impacto que situações ocorridas no passado teriam sobre o valor das posições.
- **Reverse Stress Test:** exercício que consiste em partir de um cenário de alta vulnerabilidade dada a composição da carteira e determinar que variação nos fatores de risco conduzem a essa situação.

O conjunto de medidas descritas permite afirmar que a gestão do risco de mercado das posições de negociação nos mercados está adequada às orientações metodológicas e de acompanhamento.

3.4.2.2. Mitigação de risco de mercado

Como parte do necessário acompanhamento e controlo dos riscos de mercado assumidos, existe uma estrutura de limites globais de VaR que é complementada pela definição de sublimites, VaR stressado, risco adicional de incumprimento e migrações, resultados de Stress Test, Stop Loss e sensibilidades para as diferentes unidades de gestão suscetíveis de assumir riscos de mercado.

Os fatores de risco são administrados por meio de coberturas económicas baseadas na relação rentabilidade-risco que determina as condições e expectativas de mercado, sempre dentro dos limites atribuídos.

Fora do âmbito da carteira de negociação, são utilizadas coberturas contabilísticas de justo valor, que eliminam as possíveis assimetrias contabilísticas que podem ocorrer no balanço e na conta de lucros e perdas devido ao tratamento diferenciado dos instrumentos cobertos e da sua cobertura no mercado. No âmbito do risco de mercado, são estabelecidos e monitorizados limites para cada cobertura, neste caso expressos em rácios entre o risco total e o risco dos elementos cobertos.

3.5. Risco operacional

3.5.1. Descrição geral

No contexto regulatório, o risco operacional é definido como a possibilidade de ocorrer perdas por falhas ou inadequação de processos, pessoas, sistemas internos ou eventos externos. Dada a heterogeneidade da natureza dos eventos operacionais, o CaixaBank não inclui o risco operacional como um elemento único do Catálogo de Riscos Corporativos, mas inclui os seguintes riscos de natureza operacionais: Legal / Regulatório, Conduta, Tecnológico, Fiabilidade da informação financeira e outros riscos operacionais. Para cada um destes riscos do Catálogo, o Grupo mantém quadros de gestão específicos, sem prejuízo da existência, adicionalmente, de um quadro global de gestão do risco operacional.

Este enquadramento global tem como objetivo melhorar a qualidade da gestão do negócio, disponibilizando informação oportuna que permita a tomada de decisões que garanta a continuidade da organização a longo prazo, a otimização dos processos e a qualidade do serviço ao cliente, interno ou externo. Para isso, diferentes linhas de trabalho foram estabelecidas:

- Adotar medidas para mitigar e reduzir de forma sustentável as perdas operacionais.
- Garantir a sobrevivência da organização a longo prazo.
- Promover a implantação de sistemas de melhoria contínua dos processos operacionais e da estrutura de controlo.
- Aproveitar as sinergias na gestão de riscos operacionais.
- Promover uma cultura de gestão de risco operacional.
- Cumprir o quadro regulamentar estabelecido e os requisitos para a aplicabilidade do modelo de gestão e cálculo escolhidos.

3.5.2. Ciclo do risco operacional

Embora o método utilizado para o cálculo dos requisitos regulamentares de consumo de capital seja o padrão, a medição e gestão do risco operacional do Grupo baseiam-se em políticas, processos, ferramentas e metodologias sensíveis ao risco, de acordo com as melhores práticas de mercado.

Os riscos operacionais são classificados em quatro categorias ou níveis hierárquicos, dos mais genéricos aos mais específicos ou detalhados:

- Nível 1 e 2: da regulamentação regulamentar. O Nível 1 é composto por 7 subcategorias (Fraude Interna, Fraude Externa, Práticas de Trabalho e Segurança no Trabalho, Clientes, Produtos e Práticas Empresariais, Danos a Ativos Físicos, Interrupções de Negócios e Falhas do Sistema, Execução e Entrega e gestão de processos) e Nível 2 em 20 subcategorias.
- Nível 3: Nível interno do Grupo com base na identificação de riscos detalhados.
- Nível 4: Riscos individuais, obtidos após a atribuição de um risco de nível 3 em um processo ou atividade.

121
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

A medição do risco operacional tem os seguintes aspetos:

Medição qualitativa

Anualmente, são realizadas autoavaliações de riscos operacionais que permitem: i) obter um conhecimento do perfil de risco operacional e dos novos riscos críticos; e ii) manter um processo padronizado de atualização da taxonomia de riscos operacionais, que é a base sobre a qual se baseia a gestão deste risco.

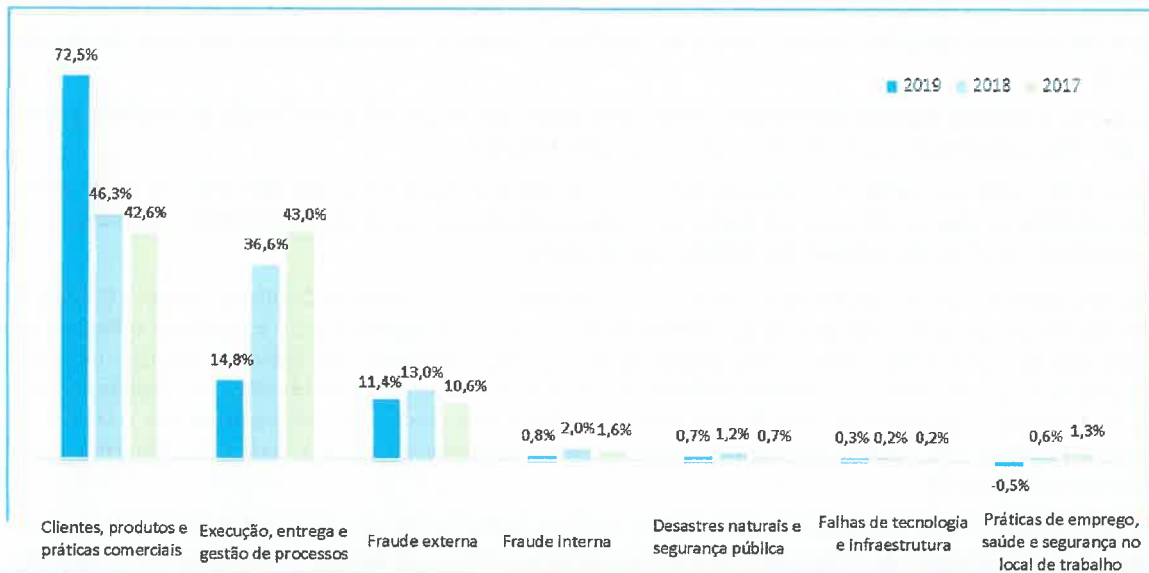
Também é realizado um exercício de geração de cenários hipotéticos de perdas operacionais extremas, através de uma série de workshops e reuniões de especialistas. O objetivo é que esses cenários possam ser utilizados para detetar pontos de melhoria na gestão e complementem os dados históricos internos e externos disponíveis sobre perdas operacionais.

Medição quantitativa

A base de dados de perdas operacionais internas é um dos eixos de articulação da gestão do risco operacional (e do cálculo futuro de capital para risco operacional). Para tal, o ambiente tecnológico do sistema de risco operacional, de forma a responder às diferentes funcionalidades requeridas, encontra-se totalmente integrado com o sistema transacional e com o sistema de informação do banco.

Um evento operacional é a materialização de um risco operacional identificado, um evento que causa uma perda operacional. É o conceito no qual todo o modelo de dados do Banco de Dados Interno gira. Os eventos de perda são definidos como cada um dos impactos económicos individuais correspondentes a uma perda ou recuperação operacional.

A distribuição das perdas brutas por tipo de risco é apresentada a seguir:



Distribuição das perdas brutas por categorias de Risco Operacional (Percentagem)

Os dados históricos internos de perdas operacionais são complementados com dados externos. Por esta razão, o Grupo está vinculado ao consórcio ORX (Operational Riskdata eXchange), que troca anonimamente informações sobre perdas operacionais de bancos a nível mundial e permite o subagrupamento geográfico, entre outras funcionalidades de gestão de risco (serviço de notícias, grupos de trabalho, iniciativas metodológicas sobre risco operacional). A ORX exige que todas as suas entidades-membro classifiquem os dados de perdas operacionais identificadas sob uma série de parâmetros que define, alguns deles regulatórios e outros específicos da organização. Neste sentido, todos os eventos da base de dados possuem os parâmetros exigidos pelo ORX reportados.

- Adicionalmente, a medição através de Indicadores de Risco Operacional (KRIs) é uma metodologia quantitativa/qualitativa que permite: i) antecipar a evolução dos riscos operacionais e promover uma visão forward-looking na gestão do risco operacional e ii) contribuir com informação sobre a evolução do perfil de risco operacional, bem como as suas causas. Um KRI é uma métrica que permite detetar e antecipar variações nos níveis desse risco; o seu acompanhamento e gestão são integrados à ferramenta corporativa de gestão de risco operacional. A sua natureza não se destina a ser um resultado direto da exposição ao risco, mas sim a serem métricas através das quais o risco operacional pode ser identificado e gerido ativamente.

3.5.3. Mitigação do risco operacional

Para mitigar o risco operacional, são definidos planos de ação que implicam a designação de um centro responsável, a descrição das ações que serão realizadas para mitigar o risco, uma percentagem ou grau de avanço que é atualizado periodicamente e a data do compromisso final do plano. Isso permite a mitigação por meio de i) redução da frequência de ocorrência dos eventos, bem como do impacto; ii) possuir uma sólida estrutura de controlo assente em políticas, metodologias, processos e sistemas e iii) integrar a informação disponibilizada pelas alavancas de gestão dos riscos operacionais na gestão quotidiana do Grupo.

Além disso, existe um programa corporativo de seguro contra o risco operacional que permite cobrir determinados riscos e é atualizado anualmente. A transmissão dos riscos depende da exposição, tolerância e apetência ao risco que existe em todos os momentos.

3.6. Risco legal e regulatório

Entende-se por risco legal e regulatório as perdas potenciais ou diminuição da rentabilidade do Grupo em resultado de alterações da legislação em vigor, da aplicação incorreta da referida legislação nos processos do Grupo, da interpretação inadequada da mesma nas diferentes operações, gestão incorreta das exigências judiciais ou administrativas ou das demandas ou reclamações recebidas.

A sua gestão é realizada seguindo determinados princípios de ação a fim de garantir que os limites de apetência e tolerância ao risco definidos no Quadro de Apetência ao Risco do Grupo sejam cumpridos.

Nesse sentido, a entidade realiza um acompanhamento e monitorização constantes das alterações regulatórias em defesa de uma maior segurança jurídica e dos interesses legítimos. A seguir, destacamos as principais iniciativas regulatórias e processos consultivos em que a entidade tem participado dada a sua relevância:

- Revisão pela Comissão Europeia de diferentes Diretivas, em particular: i) a Diretiva de Crédito ao Consumo (CCD), ii) a Diretiva de Comercialização à distância de serviços financeiros destinados aos consumidores, iii) a Diretiva e o Regulamento sobre requisitos de capital (CRD5 e CRR2), iv) a Diretiva sobre Reestruturação e Resolução Bancária (BRRD2), v) Regulamento de Índices de Referência (BMR), vi) a Diretiva de Mercados Financeiros (MiFID 2) e a Diretiva sobre a distribuição de seguros (IDD) para a integração de fatores e riscos de sustentabilidade. Do mesmo modo, tem sido acompanhada a implementação da conclusão dos acordos de Basileia III e a evolução de um quadro legislativo que visa promover o financiamento sustentável no seio da União Europeia.
- A nível nacional, foram realizadas consultas públicas relativas à alteração da circular de publicidade de produtos e serviços bancários e a alteração da Ordem de Transparência Bancária sobre as obrigações de informação de crédito por tempo indeterminado associadas a instrumentos de pagamento, bem como a transposição da Diretiva para promover o envolvimento a longo prazo dos acionistas.
- Em relação aos riscos tecnológicos, destaca-se o Guia da EBA sobre a gestão de riscos de segurança e tecnológicos (ICT).
- Em matéria fiscal, foram abordadas as consultas relativas às medidas fiscais dos Orçamentos Gerais do Estado e a modificação da Lei Geral Tributária para incorporar a Diretiva denominada DAC 6 no direito espanhol.

Estas ações são coordenadas pela Comissão de Regulação, órgão responsável por definir o posicionamento estratégico do Grupo em matérias relacionadas com a regulação financeira, promover a representação dos interesses da entidade e coordenar a avaliação regular das iniciativas e propostas regulatórias que possam afetar o Grupo.



123
Carb
*

Por outro lado, é assegurada a **correta aplicação das regras**. Assim, destacam-se:

- A Lei 5/2019, de 15 de março, que regulamenta os **contratos de crédito imobiliário** (LCI).
- O Real Decreto-Lei 19/2018, de 23 de novembro, relativo aos **serviços de pagamento** e outras medidas urgentes em matéria financeira (PSD2).
- O Real Decreto-Lei 19/2017, de 24 de novembro, sobre **contas de pagamento de base**, transferência de contas de pagamento e comparabilidade de comissões (PAD).

No mesmo sentido, o Departamento Jurídico coordena um conjunto de comissões (Comissão de Transparência, Comissão de Privacidade), cujo objetivo é acompanhar, em cada iniciativa do banco, o cumprimento das normas de proteção ao consumidor e da sua privacidade.

Para assegurar a correta interpretação das normas, para além de um estudo de jurisprudência e decisões das autoridades competentes, de forma a ajustar a sua atuação aos referidos critérios, as autoridades administrativas competentes são consultadas quando necessário. Por exemplo:

- Em matéria fiscal, o Grupo apresentou diversos inquéritos fiscais vinculativos para a homologação dos critérios interpretativos sobre a dedutibilidade do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares da comissão da administração e custódia das participações em fundos de investimento que cumpram determinados requisitos, a determinação da base tributável para efeitos de IVA do serviço de aconselhamento não independente e do aconselhamento simplificado de fundos ou do tratamento do IVA da mediação em relação a determinados serviços financeiros.
- Em matéria de proteção de dados, o Grupo apresentou à Agência Espanhola de Proteção de Dados diversos inquéritos sobre a situação do responsável do tratamento na prestação de serviços financeiros e a necessidade de consultar as Listas Robinson para tratamento baseado em legítimo interesse.

Em relação aos processos judiciais, e tendo em conta os litígios existentes, o Grupo dispõe de políticas, critérios, procedimentos para a análise e acompanhamento desses litígios. Esses permitem tanto uma gestão individualizada da defesa de cada um deles, como a identificação e atualização das reservas necessárias para a cobertura de hipotéticos prejuízos patrimoniais sempre que a sua ocorrência seja considerada provável em decorrência de resoluções desfavoráveis, tanto judiciais como extrajudiciais (ex: reclamações de clientes) administrativas sancionatórias, movidas contra o Grupo nas ordens cíveis, penais, tributárias, litígios administrativos e laborais.

3.7. Risco de conduta

No quadro do risco operacional de acordo com a definição regulamentar, o risco de conduta é definido como o risco do Grupo de aplicar critérios de atuação contrários aos interesses dos seus clientes ou de outras partes interessadas, ou ações ou omissões por parte do Grupo que não se ajustem aos requisitos legais e regulamentares ou a políticas, normas ou procedimentos internos ou aos códigos de conduta e padrões éticos e de boas práticas. O objetivo do Grupo é: i) minimizar a probabilidade de que este risco se materialize e ii) que caso se materializem, as deficiências sejam detetadas, relatadas e resolvidas rapidamente.

A gestão do risco de conduta não corresponde a uma área específica, mas sim a todo o Grupo, que, através dos seus colaboradores, deve zelar pelo cumprimento da regulamentação em vigor, aplicando procedimentos que as transfiram para a atividade que desenvolvem.

Com a finalidade de gerir o risco de conduta, promove-se a divulgação e promoção dos valores e princípios de atuação incluídos no Código de Ética e das normas de conduta, devendo tanto os seus membros como os restantes colaboradores e gestores assumir o seu cumprimento como critério principal e orientador da sua atividade diária. Por isso, e como primeira linha de defesa, as áreas cuja atividade está sujeita a riscos comportamentais implementam e gerem indicadores ou controlos de primeiro nível que permitem detetar possíveis fontes de risco e atuar de forma eficaz para mitigá-las.

3.8. Risco tecnológico

Ainda no âmbito do risco operacional regulatório, o risco tecnológico é definido como o risco de perdas por inadequação ou falhas de hardware ou software das infraestruturas tecnológicas, devidos a ciberataques ou outras circunstâncias, que possam comprometer a disponibilidade, integridade, acessibilidade e segurança de infraestruturas e dos dados. O risco é dividido em 5 categorias que afetam as TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação): i) disponibilidade; ii) segurança da informação; iii) operação e gestão da alteração; iv) integridade de dados; e v) governação e estratégia.

A sua medição atual está incorporada em um indicador RAF de acompanhamento mensal, calculado a partir de indicadores individuais vinculados à gestão das tecnologias de informação, a segurança da informação e as contingências tecnológicas. São realizadas revisões periódicas por amostragem que verificam a justeza das informações e validam a metodologia de criação para os indicadores revistos.

As estruturas de governação disponíveis respondem a esta medição e foram projetadas de acordo com os padrões internacionais de reconhecido prestígio, que se aplicam nos âmbitos de:

- Governação de TI, projetada e desenvolvida de acordo com a norma ISO 38500.
- Segurança da Informação, projetada e desenvolvida de acordo com a Norma ISO 27001.
- Contingência Tecnológica, projetada e desenvolvida de acordo com a Norma ISO 27031.

Em particular, a continuidade do negócio refere-se à capacidade de uma organização de continuar a fornecer os seus produtos e prestar os seus serviços em níveis aceitáveis previamente estabelecidos após um incidente prejudicial. A sua gestão consiste em identificar possíveis ameaças à organização e o seu potencial impacto para as operações. Oferece um quadro para aumentar a resistência e resiliência da organização para que ela possa responder com eficácia de forma a salvaguardar os interesses de seus principais grupos de interesse, a sua reputação, a sua marca e as suas atividades geradoras de valor.

Neste âmbito, o CaixaBank adotou e mantém um Sistema de Gestão de Continuidade de Negócio (BCMS) baseado na norma internacional ISO 22301 e certificado pela The British Standards Institution (BSI) sob o número BCMS 570347. Da mesma forma, o CaixaBank foi designado operador crítico de infraestrutura em virtude do disposto na Lei 8/2011 e está sob a tutela do Centro Nacional para a Proteção das Infraestruturas Críticas, dependente da Secretaria de Estado da Segurança do Ministério do Interior.

Por outro lado, o CaixaBank mantém um plano geral de emergência e diversos regulamentos internos sobre medidas de segurança, entre os quais se destacam como aspetos prioritários: i) a estratégia de cibersegurança; ii) o combate à fraude a clientes e interna; iii) a proteção da informação; iv) a divulgação e governação de segurança; e v) a segurança dos provedores.

3.9. Outros riscos operacionais

Dentro do Catálogo de Riscos, são definidas como as perdas ou danos causados por erros ou falhas de processos, por eventos externos ou pela atuação acidental ou dolosa de terceiros alheios ao Grupo. Inclui, entre outros, os fatores de risco relacionados com a externalização, a utilização de modelos quantitativos (risco de modelo), a custódia de valores mobiliários ou a fraude externa.

O conjunto de outros riscos operacionais tem como responsáveis da sua gestão diária todas as áreas e empresas do Grupo dentro das suas respetivas áreas. Isto implica identificar, avaliar, gerir, controlar e informar sobre os riscos operacionais da sua atividade, colaborando com a Direção de risco operacional do Grupo na implementação do modelo de gestão.

Durante o exercício de 2019, foi aprovada a Política Corporativa de gestão de externalizações e os seus riscos, que inclui os mais recentes requisitos regulamentares relativos a esta operação e representa um importante reforço da gestão corporativa de riscos nos processos de externalização.

125
CAV
A**3.10. Risco de fiabilidade da
informação financeira**

O Risco de Fiabilidade da Informação Financeira é definido no Catálogo de Riscos Corporativos como potenciais prejuízos, económicos ou não, derivados das deficiências na exatidão, integridade e critérios de elaboração dos dados necessários à avaliação da situação financeira e patrimonial do Grupo. Faz parte do conjunto de riscos operacionais regulatórios.

O Grupo possui Políticas Corporativas aprovadas pelo Conselho de Administração que estabelecem a estrutura de controlo e gestão de riscos, entre as quais se destacam:

- A Política corporativa sobre a divulgação e verificação da informação financeira, que estabelece a estrutura de controlo sobre a informação financeira relevante do Grupo que é divulgada ao mercado.
- A Política corporativa do Sistema de Controlo Interno sobre a Informação Financeira, que estabelece a estrutura de governação, desenho, implementação e correto funcionamento do SCIIF.
- A Política Corporativa de Governação da Informação e Qualidade de Dados, que regulamenta a governação dos dados e a apresentação de relatórios.

A gestão deste risco consiste essencialmente na avaliação de que a informação financeira do Grupo obedece aos seguintes princípios:

- As transações, factos e outros eventos incluídos nas informações financeiras existem efetivamente e foram registados no momento apropriado (existência e ocorrência).
- As informações refletem a totalidade das transações, factos e outros eventos em que o Grupo é uma parte afetada (integridade).
- As transações, factos e outros eventos são registados e avaliados de acordo com os regulamentos aplicáveis (avaliação).
- As transações, fatos e outros eventos são classificados, apresentados e divulgados nas informações financeiras de acordo com a regulamentação aplicável (apresentação, divisão e comparabilidade).
- As informações financeiras refletem, na data respetiva, os direitos e obrigações através dos respetivos ativos e passivos, de acordo com a regulamentação aplicável (direitos e obrigações).

Para a gestão e monitorização de riscos, o Grupo implementou uma estrutura de controlo interno baseada no modelo de 3 linhas de defesa, descrito anteriormente:

- As atividades de 1ª linha de defesa no processo de fecho contabilístico, pilar fundamental para a elaboração da informação financeira, incluem, entre outras, i) a definição dos critérios contabilísticos a aplicar no Grupo bem como o tratamento das operações e transações corporativas singulares; ii) a revisão da razoabilidade dos julgamentos e estimativas, bem como das restantes evoluções das magnitudes contábeis; iii) acompanhar a implementação de novos circuitos e normas contabilísticas, bem como a análise das diferenças entre os impactos estimados e reais; iv) a intervenção e controlo contabilístico das aplicações e outros processos contabilísticos; e v) a coordenação das empresas do Grupo na elaboração dos fechos contabilísticos consolidados.
- As atividades da 2ª linha de defesa incluem, entre outras, i) a monitorização e gestão do Sistema de Controlo Interno sobre a Informação Financeira (SCIIF); ii) assessoria e/ou definição de critérios para a identificação, acompanhamento, implementação e avaliação dos controlos sobre as informações financeiras; iii) a revisão do cumprimento das políticas e iv) a identificação e acompanhamento das debilidades de controlo interno identificadas.
- As atividades da 3ª linha de defesa incluem, entre outras, a revisão da fiabilidade e integridade das informações financeiras, incluindo a eficácia do SCIIF.

3.11. Risco de taxas estrutural

3.11.1. Risco de taxa de juros estrutural

Risco considerado como o efeito negativo no valor económico dos ativos de balanço ou na margem financeira devido a alterações na estrutura temporal das taxas de juro e o seu efeito nos instrumentos dos ativos, passivos e extrapatrimoniais do Grupo em carteira de negociação.

A gestão deste risco pelo Grupo visa *i)* otimizar a margem financeira e *ii)* preservar o valor económico do balanço, tendo sempre em consideração as métricas e os limites da Estrutura de Apetência ao Risco em termos de volatilidade da margem financeira e sensibilidade do valor.

A análise deste risco é efetuada considerando um amplo conjunto de cenários de taxas de mercado e considera o impacto de todas as fontes possíveis de risco de taxa de juro estrutural, ou seja: risco de repricing, risco de curva, risco de base e risco de facultatividade. No caso do risco de facultatividade, está contemplada a facultatividade automática, relacionada com o comportamento das taxas de juros e à facultatividade de comportamento dos clientes que não depende apenas das taxas de juros.

Na medição do risco da taxa de juro, o Grupo aplica as melhores práticas de mercado e as recomendações dos reguladores através de diversas técnicas de medição que permitem analisar o posicionamento do Grupo e a sua situação de risco. De entre eles podemos destacar:

- **Gap estático:** mostra a distribuição contratual de vencimentos e revisões das taxas de juros, em uma determinada data, dos valores sensíveis no balanço e/ou fora do balanço. A análise GAP é baseada na comparação dos montantes dos ativos que são revistos ou expiram em um determinado período e os montantes dos passivos que são revistos ou expiram nesse mesmo período.
- **Sensibilidade da margem de juros:** mostra o impacto na margem que as alterações na curva de taxas de juros poderiam causar em decorrência da revisão das operações do balanço. Esta sensibilidade é obtida comparando a simulação da margem financeira em diferentes cenários de taxas de juro (movimentos paralelos instantâneos e progressivos de diferentes intensidades, bem como alterações de inclinações). O cenário mais provável, obtido a partir das taxas implícitas de mercado, incluindo as previsões de evolução do negócio e gestão de coberturas, é comparado com outros cenários de taxas inferiores ou superiores e movimentos paralelos e não paralelos na inclinação da curva. A diferença entre estas margens financeiras stressadas em relação à margem financeira de base fornece a medida da sensibilidade ou volatilidade da margem.
- **Valor económico do balanço:** calculado como a soma de *i)* justo valor dos ativos e passivos líquidos sensíveis às taxas de juros no balanço, *ii)* o justo valor dos produtos extrapatrimoniais (derivados), mais *iii)* o valor contábil líquido dos elementos ativos e passivos não sensíveis às taxas de juros.
- **Sensibilidade do valor económico:** para os diferentes cenários de taxas de mercado contemplados pelo Grupo, o valor económico dos valores sensíveis dentro e fora do balanço e por diferença é reavaliado, em relação ao valor económico calculado com as taxas de mercado atuais, a sensibilidade do valor nos diferentes cenários utilizados é obtida numericamente.
- **Balanço VaR:** é definido como a perda máxima que o valor económico do balanço pode perder em um determinado período de tempo, aplicando preços e volatilidades de mercado, bem como efeitos de correlação com base em um nível de confiança e horizonte temporal determinados.

A sensibilidade da margem de juros e do valor económico são medidas que complementam e permitem uma visão global do risco de taxa de juro estrutural, mais focada no curto e médio prazo no primeiro caso, e no médio e longo prazo no segundo.

As tabelas seguintes mostram, através de um *static gap*, a distribuição dos prazos e das revisões de taxas de juros dos valores sensíveis do balanço do Grupo, no fecho do exercício:

MATRIZ DE PRAZOS E REAVALIAÇÕES DO BALANÇO COM SENSIBILIDADE ÀS TAXAS DE JURO

(Milhões de euros)

	1 ANO	2 ANOS	3 ANOS	4 ANOS	5 ANOS	>5 ANOS	TOTAL
ATIVO							
Interbancário e Bancos Centrais	15.808	0	1.104	80	0	45	17.037
Empréstimos a clientes	166.695	16.621	5.559	4.949	3.215	18.960	215.999
Carteira de Rendimento Fixo	6.845	7.932	8.625	1.132	1.512	4.979	31.025
TOTAL ATIVO	189.348	24.553	15.288	6.161	4.727	23.984	264.061
PASSIVO							
Interbancário e Bancos Centrais	20.293	684	239	73	34	247	21.570
Depósitos dos clientes	105.879	22.884	15.435	10.109	8.111	56.511	218.929
Emissões	6.532	2.641	2.416	6.050	5.497	13.227	36.363
TOTAL PASSIVO	132.704	26.209	18.090	16.232	13.642	69.985	276.862
DIFERENÇA DE ATIVOS MENOS PASSIVOS	56.644	(1.656)	(2.802)	(10.071)	(8.915)	(46.001)	(12.801)
COBERTURAS	(22.324)	6.365	2.998	4.077	3.201	5.711	28
DIFERENÇA TOTAL	34.320	4.709	196	(5.994)	(5.714)	(40.290)	(12.773)

A sensibilidade da margem de juros e do valor económico dos valores sensíveis no balanço é apresentada a seguir para um cenário de subida e descida instantânea das taxas de juros de 100 pontos base:

SENSIBILIDADE DAS TAXAS DE JUROS

(% incremental em relação ao cenário base / taxas de mercado implícitas)

	+100 PB	-100 PB (3)
Margem de juros (1)	6,8%	-3,0%
Valor patrimonial de valores sensíveis do balanço (2)	6,1%	-5,3%

(1) Sensibilidade de 1 ano da margem de juros líquida dos valores sensíveis do balanço.

(2) Sensibilidade do valor económico base dos valores sensíveis do balanço no Nível 1.

(3) No caso de cenários de descidas de taxas de juros, a metodologia interna aplicada permite que as taxas de juros sejam negativas. Essa metodologia permite, a níveis de taxas de juros atuais, que o choque de descida possa atingir aproximadamente -1%. Por exemplo, se as taxas de juro da curva EONIA forem de -0,40%, os níveis das taxas de juro atingidos, no choque de -100 pontos base, para aquela curva, poderão atingir -1,40%.

No que diz respeito às ferramentas e sistemas de medição, as informações relevantes são obtidas ao nível das transações de operações de balanço sensíveis de cada uma das aplicações informáticas que gerem os diferentes produtos. A partir dessas informações, bases de dados com certo grau de agregação são preparadas para agilizar os cálculos sem perder qualidade ou fiabilidade nas informações ou nos resultados.

A aplicação da gestão de ativos e passivos está parametrizada para recolher de forma adequada as especificidades financeiras dos produtos de balanço, incorporando modelos de comportamento dos clientes baseados na informação histórica (modelos de pré-pagamento). Para os valores sem vencimento contratual (contas à vista), é analisada a sua sensibilidade às taxas de juros, que é condicionada pela rapidez da transferência das taxas de mercado e pelo seu prazo de vencimento esperado com base na experiência histórica de comportamento dos clientes, considerando a possibilidade de o titular retirar os fundos investidos neste tipo de produtos. Para os restantes produtos, de forma a definir as hipóteses de cancelamento antecipado, são utilizados modelos internos que recolhem variáveis de comportamento dos clientes, dos próprios produtos, variáveis sazonais, bem como a evolução das taxas de juro.

A ferramenta de projeção também é alimentada com o crescimento orçado no plano financeiro (volumes, produtos e margens) e com informações dos diferentes cenários de mercado (curvas de taxas de juros e de câmbio) para realizar uma estimativa adequada dos riscos associados à margem de juros e o valor económico dos valores sensíveis no balanço.

Como medidas de mitigação do risco de taxa de juro estrutural, o Grupo realiza uma gestão ativa contratando nos mercados financeiros operações de cobertura adicionais às coberturas naturais geradas no próprio balanço, decorrentes da complementaridade da sensibilidade às variações das taxas de juro nas operações de ativos e passivos realizadas com clientes ou outras contrapartes.

O risco de taxa de juro do balanço assumido pelo Grupo encontra-se abaixo dos níveis considerados significativos pela regulamentação em vigor.

3.11.2. Risco de taxa de câmbio estrutural

O risco de taxa de câmbio estrutural corresponde ao risco potencial no valor dos valores afetados por movimentos nas taxas de câmbio.

O Grupo mantém no seu balanço ativos e passivos em moeda estrangeira principalmente em consequência da sua atividade comercial e das suas participações em divisas, para além dos ativos ou passivos em moeda estrangeira originados em resultado da gestão realizada pelo Grupo para mitigar o risco da taxa de câmbio.

O valor equivalente em euros do conjunto dos ativos e passivos em moeda estrangeira do balanço do Grupo é o seguinte:

POSIÇÕES DE MOEDA ESTRANGEIRA

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Caixa, saldos de caixa em bancos centrais e outros depósitos à vista	419	524	512
Ativos financeiros detidos para negociação	2.314	1.852	1.124
Ativos financeiros com alterações em outros resultados compreendidos	1.352	1.458	101
Ativos financeiros a custo amortizado	11.206	8.573	7.762
Participações	108	94	668
Outros ativos	1.060	1.612	72
TOTAL DE ATIVOS EM MOEDA ESTRANGEIRA	16.459	14.113	10.239
Passivos financeiros a custo amortizado	8.878	7.899	8.113
Depósitos	7.857	7.009	7.249
Bancos centrais	1.385	1.402	2.389
Instituições de crédito	1.469	1.269	1.034
Clientela	5.003	4.338	3.826
Valores representativos de dívida emitidos	945	847	807
Outros passivos financeiros	76	43	57
Outros passivos	2.489	1.919	(193)
TOTAL DE PASSIVOS EM MOEDA ESTRANGEIRA	11.367	9.818	7.920

O Grupo mantém operações de cobertura de risco de câmbio que pode realizar através da contratação de operações de caixa ou derivados financeiros que mitiguem o risco das posições ativas e passivas de balanço, mas cujo montante nominal não se reflete diretamente no balanço, mas sim em contas de ordem de derivados financeiros. A gestão é realizada com o pressuposto de minimizar os riscos das taxas de câmbio assumidos na atividade comercial, o que explica a reduzida exposição do Grupo a este risco de mercado.

As pequenas posições remanescentes em moeda estrangeira da balança comercial e da atividade de tesouraria são principalmente detidas em instituições de crédito e em divisas de primeira linha. As metodologias utilizadas para a quantificação são as mesmas e aplicadas em conjunto com as medições de risco próprias de toda a atividade de tesouraria.

129
CAB
H

O detalhe por moeda das principais secções do balanço é apresentado de seguida:

DETALHE POR MOEDA DOS PRINCIPAIS ELEMENTOS DO BALANÇO - 31-12-2019

(Milhões de euros)

	DINHEIRO*	AF DETIDOS PARA NEGOCIAÇÃO	AF COM ALTERAÇÕES EM OCI	AF A CUSTO AMORTIZADO	PF A CUSTO AMORTIZADO	OUTROS PASSIVOS
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 polaco)	31	0	0	748	15	3
CHF	24	0	0	261	1	2
Restantes	117	(69)	415	746	611	(29)
TOTAL	419	2.314	1.352	11.206	8.878	2.489

AF: Ativos financeiros; PF: Passivos financeiros

(*) Dinheiro, saldos em caixa em bancos centrais e outros depósitos à vista

DETALHE POR MOEDA DOS PRINCIPAIS ELEMENTOS DO BALANÇO - 31-12-2018

(Milhões de euros)

	DINHEIRO*	AF DETIDOS PARA NEGOCIAÇÃO	AF COM ALTERAÇÕES EM OCI	AF A CUSTO AMORTIZADO	PF A CUSTO AMORTIZADO	OUTROS PASSIVOS
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 polaco)	85	0	0	442	12	2
CHF	28	0	0	235	0	2
Restantes	131	(98)	523	453	457	(29)
TOTAL	524	1.852	1.458	8.573	7.899	1.919

AF: Ativos financeiros; PF: Passivos financeiros

(*) Dinheiro, saldos em caixa em bancos centrais e outros depósitos à vista

DETALHE POR MOEDA DOS PRINCIPAIS ELEMENTOS DO BALANÇO - 31-12-2017

(Milhões de euros)

	DINHEIRO*	AF DETIDOS PARA NEGOCIAÇÃO	AF COM ALTERAÇÕES EM OCI	AF A CUSTO AMORTIZADO	PF A CUSTO AMORTIZADO	OUTROS PASSIVOS
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 polaco)	54	0	0	316	10	7
CHF	37	31	0	255	0	42
Restantes	104	(78)	1	431	311	(85)
TOTAL	512	1.124	101	7.762	8.113	(193)

AF: Ativos financeiros; PF: Passivos financeiros

(*) Dinheiro, saldos em caixa em bancos centrais e outros depósitos à vista

Dada a reduzida exposição ao risco de taxa de câmbio e considerando as coberturas existentes, a sensibilidade do valor económico do balanço não é significativa.

3.12. Risco de liquidez e financiamento

3.12.1. Descrição geral

O risco de liquidez e financiamento refere-se ao défice de ativos líquidos, ou limitação na capacidade de acesso a financiamentos de mercado, para fazer face aos prazos contratuais dos passivos, aos requisitos regulamentares ou às necessidades de investimento do Grupo.

O Grupo gere este risco com o objetivo de manter níveis de liquidez que lhe permitam cumprir comodamente os compromissos de pagamento e que não possam prejudicar a atividade de investimento por falta de fundos para empréstimos, mantendo-se, a todo o momento, no quadro de apetência de risco. Os princípios estratégicos que são seguidos para cumprir este objetivo são:

- Sistema descentralizado de gestão da liquidez em duas unidades (subgrupo BPI e subgrupo CaixaBank) em que existe uma segregação de funções para assegurar uma ótima gestão e o controlo e acompanhamento dos riscos.
- Manter um nível de liquidez eficiente de fundos líquidos para cumprir os compromissos assumidos, para financiar os planos de negócios e cumprir os requisitos regulamentares.
- Gestão ativa de liquidez que consiste no acompanhamento contínuo dos ativos líquidos e da estrutura do balanço.
- Sustentabilidade e estabilidade das fontes de financiamento, baseada em i) estrutura de financiamento baseada principalmente em depósitos de clientes e ii) financiamento no mercado de capitais que complementa a estrutura de financiamento.

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

- a identificação dos riscos de liquidez relevantes para o Grupo;
- a formulação dos princípios estratégicos que o Grupo deve seguir na gestão de cada um destes riscos;
- a delimitação de métricas relevantes para cada um desses riscos;
- a definição de limites de apetência, tolerância, limite e, quando apropriado, recuperação, no RAF;
- o estabelecimento de procedimentos de gestão e controlo para cada um destes riscos, incluindo mecanismos de monitorização sistemáticos interno e externo;
- a definição de um quadro de stress testing e de um Plano de Contingência de Liquidez, que permite garantir a gestão do risco de liquidez em situações de crise moderada e grave;
- e um quadro de Planos de Recuperação, onde são formulados cenários e medidas para uma situação de maior stress.

Em particular, o Grupo mantém estratégias específicas quanto a: i) gestão da liquidez intradia; ii) gestão de liquidez de curto prazo; iii) gestão de fontes de financiamento/concentrações; iv) gestão dos ativos líquidos e v) gestão de ativos colateralizados. Além disso, o Grupo conta com procedimentos para minimizar os riscos de liquidez em condições de stress através i) da deteção precoce das circunstâncias que podem gerá-la; ii) minimização dos impactos negativos e iii) gestão ativa para superar a potencial situação de crise.

3.12.2. Mitigação de risco de liquidez

A partir dos princípios mencionados na secção anterior, é elaborado o Plano de Contingência, o qual tem um plano de ação definido para cada um dos cenários de crise estabelecidos e no qual se detalham as medidas a nível comercial, institucional e de comunicação para fazer face a este tipo de situações e está prevista a possibilidade de utilização da reserva de liquidez ou de fontes de financiamento extraordinárias. No caso de uma situação de stress, o colchão de ativos líquidos será gerido de forma a minimizar o risco de liquidez.

Entre as medidas que permitem gerir o risco de liquidez e com antecipação, destacam-se:

- Delegação da Assembleia Geral de Acionistas para emitir.

- Disponibilização de várias linhas abertas com i) o ICO, no âmbito de linhas de crédito - mediação, ii) o BEI e iii) o Council of Europe Development Bank (CEB). Adicionalmente, existem instrumentos de financiamento junto do BCE para os quais foram depositadas um conjunto de garantias que permitem a obtenção de liquidez de forma imediata:

DISPONÍVEL NA APÓLICE DE CRÉDITO DO BCE

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Valor das garantias entregues como garantia	51.455	53.652	50.149
CaixaBank	46.001	46.698	43.484
BPI	5.454	6.954	6.665
Disposto	(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)	(2.001)
TLTRO III – BPI	(880)		
Juros acumulados	49	279	
Juros acumulados - CaixaBank	44	268	
Juros acumulados - BPI	6	11	
ALDO TOTAL DISPONÍVEL NA APÓLICE DO BCE	38.571	25.748	21.329

- Manutenção dos programas de emissão de forma a abreviar os prazos de formalização da emissão de valores ao mercado

CAPACIDADE DE EMISSÃO DE DÍVIDA- 31-12-2019

(Milhões de euros)

	CAPACIDADE TOTAL DE EMISSÃO	TOTAL EMITIDO
Programa de Notas Promissórias (CNMV 10-07-2019) CaixaBank (1)	1.000	0
Programa de Rendimento Fixo (CNMV 10-07-2019) CaixaBank	15.000	0
Programa de Rendimento fixo estruturado de retalho (CNMV 14-06-2018) CaixaBank Notas de Retalho (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 (Luxemburgo 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 do BPI (CMVM Portugal 19-02-2019)	9.000	7.300
Programa Obrigações sobre o Sector Público do BPI (CMVM Portugal 19-03-2019)	2.000	600

(1) Programa expansível até 3.000 milhões de euros

(2) A brochura expirou a 14 de junho de 2019 e não foi renovada

(3) Programa expansível até 5.000 milhões de euros

- Capacidade de emissão de títulos garantidos (cédulas hipotecárias, territoriais...)

CAPACIDADE DE EMISSÃO DE CÉDULAS - 31-12-2019

(Milhões de euros)

	CAPACIDADE DE EMISSÃO	TOTAL EMITIDO
Cédulas hipotecárias	2.633	49.859
Cédulas territoriais	1.094	5.000

132
CNT
A

- Para facilitar a saída em mercados de curto prazo, está atualmente disponível:
 - ◆ Linhas interbancárias com um número significativo de entidades (nacionais e internacionais), bem como bancos centrais.
 - ◆ Linhas de acordos de recompra com diversas contrapartes nacionais e estrangeiras.
 - ◆ Acesso às Câmaras de Contraparte Centrais para operações de repos (LCH SA - Paris, Meffclear - Madrid e EUREX - Frankfurt).
- O Plano de Contingência e o Plano de Recuperação contemplam um amplo conjunto de medidas que permitem gerar liquidez em situações de crise de diversas naturezas. Isto inclui potenciais emissões de dívida garantida e não garantida, recursos ao mercado acordos de recompra, etc. Para todos estes é avaliado a sua viabilidade face aos diversos cenários de crise e são descritos os passos necessários à sua execução e o prazo de execução previsto.

3.12.3. Situação de liquidez

A seguir, é apresentado em detalhe a composição dos ativos líquidos do Grupo segundo os critérios estabelecidos para a determinação dos ativos líquidos de elevada liquidez para o cálculo do índice LCR (HQLA) e ativos disponíveis na apólice não considerada HQLAS:

ATIVOS LÍQUIDOS

(Milhões de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	VALOR DE MERCADO	MONTANTE PONDERADO APLICÁVEL	VALOR DE MERCADO	MONTANTE PONDERADO APLICÁVEL	VALOR DE MERCADO	MONTANTE PONDERADO APLICÁVEL
Ativos de Nível 1	53.098	53.021	54.841	54.771	51.773	51.773
Ativos de Nível 2A	42	36	51	43	333	283
Ativos de Nível 2B	3.670	1.960	4.308	2.279	2.858	1.554
TOTAL ATIVOS LÍQUIDOS DE ELEVADA QUALIDADE (HQLAS) (1)	56.810	55.017	59.200	57.093	54.964	53.610
Ativos disponíveis na apólice não considerados HQLAS		34.410		22.437		19.165
TOTAL ATIVOS LÍQUIDOS		89.427		79.530		72.775

(1) Ativos atribuídos para o cálculo do índice LCR (Liquidity Coverage Ratio). Corresponde a ativos de elevada qualidade disponíveis para fazer face às necessidades de liquidez em um horizonte de 30 dias em um cenário de stress.

São apresentados a seguir os índices de liquidez e financiamento para o Grupo:

ÍNDICES LCR E NSFR

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Ativos líquidos de elevada qualidade - HQLAs (numerador)	55.017	57.093	53.610
Saídas de caixa líquidas totais (denominador)	30.700	28.602	26.571
Saídas de caixa	36.630	33.819	31.634
Entradas de caixa	5.931	5.217	5.063
ÍNDICE LCR (COEFICIENTE DE COBERTURA DE LIQUIDEZ) (%) (1)	179%	200%	202%
ÍNDICE NSFR (NET STABLE FUNDING RATIO) (%) (2)	129%	117%	112%

(1) LCR: índice regulatório cujo objetivo é o de manter um nível adequado de ativos disponíveis de elevada qualidade para fazer face às necessidades de liquidez em um horizonte de 30 dias, em um cenário de stress que considera uma crise combinada do sistema financeiro e nominal.

De acordo com o Regulamento Delegado (UE) 2015/61 da Comissão, de 10 de outubro de 2014, que completa o Regulamento (UE) n.º 575/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho no que diz respeito ao requisito de cobertura de liquidez aplicável a Instituições de crédito. O limite regulatório do índice LCR é de 100%.

(2) NSFR - Índice regulatório da estrutura de balanço que mede a relação entre o montante de financiamento estável disponível (ASF) e o montante de financiamento estável necessário (RSF). O financiamento estável disponível é definido como a proporção dos recursos próprios e externos que se espera que sejam estáveis ao longo do horizonte temporal considerado de um ano. O montante de financiamento estável exigido por uma instituição é definido com base nas características de liquidez e vencimentos residuais dos seus vários ativos e as suas posições de balanço.

Cálculo de 31-12-2019 aplicando os critérios regulamentares estabelecidos no Regulamento (UE) 2019/876 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, que entra em vigor em junho de 2021. Os cálculos anteriores seguem os critérios estabelecidos por Basileia. O limite regulatório estabelecido para o índice NSFR é de 100% a partir de junho de 2021.

Os principais ratings de classificação creditícia são apresentados a seguir:

RATING DE CLASSIFICAÇÃO CREDITÍCIA CAIXABANK

	DÍVIDA A LONGO PRAZO	DÍVIDA A CURTO PRAZO	PERSPETIVA	DATA DE AVALIAÇÃO	CÉDULAS HIPOTECÁRIAS
Moody's Investors Service	Baa1	P-2	Estável	17-05-2019	Aa1
Standard & Poor's Global Ratings	BBB+	A-2	Estável	31-05-2019	AA
Fitch Ratings	BBB+	F2	Estável	27-09-2019	
DBRS Ratings Limited	A	R-1(low)	Estável	29-03-2019	AAA

No caso de queda da classificação creditícia atual, é exigida a entrega de garantias adicionais a determinadas contrapartes ou existem cláusulas de reembolso antecipado. O impacto detalhado na liquidez derivado de reduções de 1, 2 e 3 degraus («notches») é apresentado de seguida:

SENSIBILIDADE DA LIQUIDEZ A ALTERAÇÕES NA CLASSIFICAÇÃO CREDITÍCIA

(Milhões de euros)

	QUEDA DE 1 ESCALÃO	QUEDA DE 2 ESCALÕES	QUEDA DE 3 ESCALÕES
Operações de produtos derivados (contratos CSA) (*)	0	2	5
Depósitos adquiridos em instituições de crédito (*)	0	1.274	1.274

(*) Os saldos apresentados são acumulados para cada redução da classificação

3.12.4. Asset encumbrance – ativos recebidos e entregados em garantia

Os ativos que garantem determinadas operações de financiamento e os livres de encargos estão detalhados a seguir:

ATIVOS QUE GARANTEM OPERAÇÕES DE FINANCIAMENTO E ATIVOS LIVRES DE ENCARGOS

(Milhões de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	VALOR CONTÁBIL DE ATIVOS COMPROMETIDOS	VALOR CONTÁBIL DE ATIVOS NÃO COMPROMETIDOS	VALOR CONTÁBIL DE ATIVOS COMPROMETIDOS	VALOR CONTÁBIL DE ATIVOS NÃO COMPROMETIDOS	VALOR CONTÁBIL DE ATIVOS COMPROMETIDOS	VALOR CONTÁBIL DE ATIVOS NÃO COMPROMETIDOS
Instrumentos de património	0	3.063	0	4.144	0	3.288
Valores representativos de dívida (1)	5.248	28.887	8.314	27.969	11.071	20.157
<i>dos quais: títulos garantidos</i>	2	9	5	4	17	5
<i>dos quais: títulos de titularização de ativos</i>	0	92	0	0	0	0
<i>dos quais: emitidos por Administrações Públicas</i>	4.584	24.161	7.222	24.564	10.207	17.643
<i>dos quais: emitidos por empresas financeiras</i>	417	1.396	906	1.272	847	1.121
<i>dos quais: emitidos por empresas não financeiras</i>	245	3.228	181	2.129	0	1.388
Investimento creditício (2)	49.146	191.368	69.543	173.810	81.208	160.678
Outros ativos (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) Corresponde principalmente a ativos cedidos em operações de cessão temporal de ativos e operações de financiamento do BCE.

(2) Corresponde principalmente a ativos fornecidos como garantia de títulos de titularização, cédulas hipotecárias e territoriais.

(3) Corresponde principalmente ao dinheiro entregue como garantia de operações de derivados.

Os ativos recebidos em garantia são detalhados a seguir, separando aqueles que se encontram livres de encargos daqueles que poderiam ser comprometidos para obter financiamento:

ATIVOS QUE GARANTEM OPERAÇÕES DE FINANCIAMENTO E ATIVOS LIVRES DE ENCARGOS

(Milhões de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	VR DE ATIVOS COMPROMETIDOS	VR DE ATIVOS NÃO COMPROMETIDOS	VR DE ATIVOS COMPROMETIDOS	VR DE ATIVOS NÃO COMPROMETIDOS	VR DE ATIVOS COMPROMETIDOS	VR DE ATIVOS NÃO COMPROMETIDOS
Garantia recebida (1)	1.790	15.841	2.097	13.323	3.397	17.228
Instrumentos de património	0	0	0	0	0	0
Valores representativos da dívida	1.780	14.737	2.085	11.977	3.387	15.631
Outras garantias recebidas	10	1.103	12	1.346	10	1.597
Valores representativos da dívida próprios diferentes de títulos garantidos ou títulos de titularização de ativos próprios (2)	0	12	0	251	0	858
Títulos garantidos e de titularização de ativos próprios emitidos e não penhorados (3)	0	53.787	0	42.821	0	34.161
TOTAL	1.790	69.640	2.097	56.395	3.397	52.247

(1) Corresponde essencialmente a ativos recebidos em operações de aquisição temporária de ativos, operações de empréstimo de valores e dinheiro recebido como garantia de operações de derivados.

(2) Dívida sénior de tesouraria

(3) Corresponde a titularizações e covered bonds emitidos em tesouraria (hipotecário/setor público)

VR: Justo valor

O índice de ativos garantidos é definido de seguida:

ÍNDICE DE ATIVOS GARANTIDOS

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Ativos e garantias recebidas comprometidas («numerador»)	61.255	84.534	99.263
Valores representativos da dívida	7.027	10.399	14.457
Empréstimos e elementos a receber	49.156	69.555	81.218
Outros ativos	5.071	4.580	3.588
Ativos totais + Ativos totais recebidos («denominador»)	345.988	351.071	355.643
Instrumentos de património	3.063	4.144	3.288
Valores representativos da dívida	50.652	50.345	50.246
Investimento creditício	240.524	243.364	241.896
Outros ativos	51.748	53.218	60.214
ÍNDICE DE ATIVOS COLATERALIZADOS	17,70%	24,08%	27,91%

Durante o ano de 2019, o índice de ativos garantidos melhorou face ao índice de 2018, com uma redução do índice de 6,37 pontos percentuais devido à menor utilização de TLTRO e ao mercado de acordos de recompra e a um menor saldo de emissões garantidas colocadas no mercado.

A relação entre os passivos garantidos e os ativos que os garantem são mostrados a seguir:

PASSIVOS GARANTIDOS

(Milhões de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	PASSIVOS COBERTOS, PASSIVOS CONTINGENTES OU TÍTULOS CEDIDOS	ATIVOS, GARANTIAS RECEBIDAS E TESOURO EMITIDO *	PASSIVOS COBERTOS, PASSIVOS CONTINGENTES OU TÍTULOS CEDIDOS	ATIVOS, GARANTIAS RECEBIDAS E TESOURO EMITIDO *	PASSIVOS COBERTOS, PASSIVOS CONTINGENTES OU TÍTULOS CEDIDOS	ATIVOS, GARANTIAS RECEBIDAS E TESOURO EMITIDO *
Passivos financeiros	49.543	57.063	69.819	81.472	82.021	95.664
Derivados	5.653	5.945	5.197	5.592	4.314	4.594
Depósitos	26.281	30.322	45.517	51.321	57.152	64.275
Emissões	17.609	20.796	19.105	24.559	20.555	26.795
Outras fontes de cobrança	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

(*) Exceto cédulas e títulos de titularização comprometidos

3.12.5. Prazo residual das operações

O detalhe por prazos de vencimentos contratuais dos saldos, de determinadas secções do balanço, em um cenário de condições normais de mercados é apresentado de seguida:

PRAZO RESIDUAL DAS OPERAÇÕES 31-12-2019

(Milhões de euros)

	À VISTA	<1 MÊS	1-3 MESES	3-12 MESES	1-5 ANOS	> 5 ANOS	TOTAL
GRUPO CAIXABANK (EX EMPRESA ASSEGUADORA)							
Dinheiro, saldos de caixa em bancos centrais e outros depósitos à vista*	14.947						14.947
Ativos financeiros detidos para negociação-derivados		46	58	126	972	4.992	6.194
Ativos financeiros detidos para negociação-valores representativos da dívida		40	21	74	371	213	719
Ativos financeiros obrigatórios a justo valor com alterações nos resultados	167			1		115	283
Ativos financeiros designados a justo valor com alterações nos resultados	1						1
Ativos financeiros a justo valor com alterações no património	1.729	34	547	676	11.139	3.568	17.693
Ativos financeiros a custo amortizado	3.866	14.011	10.824	20.242	52.014	143.745	244.702
Empréstimos e antecipações	3.866	13.569	10.527	15.788	42.940	140.624	227.314
Valores representativos da dívida		442	297	4.454	9.074	3.121	17.388
Derivados-contabilidade de coberturas	28	1	11	69	770	1.254	2.133
TOTAL ATIVO	20.738	14.132	11.461	21.188	65.266	153.887	286.672
Passivos financeiros detidos para negociação-derivados	6	16	36	40	257	1.512	1.867
Passivos financeiros a custo amortizado	198.952	7.985	5.939	21.467	31.285	15.125	280.753
Depósitos	191.588	7.727	5.617	19.733	15.356	1.170	241.191
Bancos centrais		150	894	3.859	9.516		14.419
Instituições de crédito	2.268	2.555	103	55	95	617	5.693
Clientes	189.320	5.022	4.620	15.819	5.745	553	221.079
Valores representativos de dívida emitidos	609	24	140	1.527	15.574	13.511	31.385
Outros passivos financeiros	6.755	234	182	207	355	444	8.177
Derivados-contabilidade de coberturas				9	215	290	514
TOTAL PASSIVO	198.958	8.001	5.975	21.516	31.757	16.927	283.134
<i>Das quais as emissões grossistas líquidas de tesouraria e multi-cedentes</i>							
			229	1.151	13.939	17.397	32.716
DIFERENÇA ATIVO MENOS PASSIVO	(178.220)	6.131	5.486	(328)	33.509	136.960	3.538

136
CAF
*

PRAZO RESIDUAL DAS OPERAÇÕES 31-12-2019

(Milhões de euros)

	À VISTA	<1 MÊS	1-3 MESES	3-12 MESES	1-5 ANOS	> 5 ANOS	TOTAL
NEGÓCIO ASSEGUADOR							
Ativos financeiros afetos ao negócio assegurador -							
Valores representativos da dívida		156	235	785	9.423	48.163	58.762
Passivos cobertos por contratos de seguros	20.702	430	890	4.021	14.589	52.733	72.663

Os vencimentos das operações são projetados de acordo com o seu prazo contratual e residual, sem considerar qualquer hipótese de renovação de ativos e/ou passivos. Para avaliar o gap negativo no curto prazo, os seguintes aspetos devem ser considerados:

- O Grupo dispõe de um financiamento de retalho elevado, estável e de renovação provável.
- Existem garantias adicionais disponíveis no Banco Central Europeu e a capacidade de gerar novos depósitos instrumentalizados através da titularização de ativos e da emissão de cédulas hipotecárias e/ou territoriais.

O cálculo não considera hipóteses de crescimento, portanto, as estratégias internas de atração de liquidez líquida, especialmente importantes no mercado de retalho, são ignoradas. Da mesma forma, a monetização dos ativos líquidos disponíveis não está contemplada.

Relativamente às emissões, as políticas do Grupo têm em consideração uma distribuição equilibrada dos prazos, evitando a sua concentração e procedendo à diversificação dos instrumentos de financiamento. Além disso, a dependência do Grupo dos mercados grossistas é reduzida.

3.13. Risco reputacional

O risco reputacional é o possível comprometimento da capacidade competitiva que ocorreria por deterioração da confiança no Grupo de qualquer um dos seus grupos de interesse, com base na avaliação que esses grupos realizam de atuações ou omissões, realizadas ou atribuídas pelo Grupo, a sua Alta Direção, os seus Órgãos de Gestão ou por falência de entidades relacionadas não consolidadas (risco de Step-In).

Alguns âmbitos de risco identificados pelo CaixaBank em que esta confiança pode se deteriorar são, entre outras, as relacionadas com o desenho e comercialização de produtos, a sistemas e segurança da informação, a necessidade de promover aspetos ASG (Ambiental, Social e de Boa Governança) no negócio, incluindo, devido à sua crescente importância, os riscos relacionados às alterações climáticas; o desenvolvimento de talentos, a conciliação, a diversidade e a saúde laboral.

O acompanhamento do risco é realizado através de indicadores selecionados de reputação, tanto internos como externos, provenientes de diferentes fontes de análise de perceção e expectativas dos stakeholders. Os indicadores de medição são ponderados de acordo com sua importância estratégica e são agrupados em um painel de comandos de reputação que permite a obtenção de um Índice Global de Reputação (IGR). A referida métrica permite o acompanhamento trimestral setorial e temporário do posicionamento, bem como a definição das faixas e métricas toleradas no RAF.

O principal instrumento que permite o acompanhamento formal da gestão do risco reputacional é a taxonomia de Riscos Reputacionais, que permite identificar e classificar os riscos de acordo com a sua criticidade, estabelecendo indicadores de acompanhamento de cada risco (KRI) e estabelecendo políticas de cobertura e mitigação.

O controlo e a mitigação do risco reputacional são afetados pelo desenvolvimento de políticas que abrangem as diferentes áreas do Grupo. Além disso, existem procedimentos e atuações específicas das áreas mais diretamente envolvidas na gestão dos principais riscos reputacionais, que permitem prevenir e/ou mitigar a materialização do risco.

Da mesma forma, as Políticas Internas de Gestão do Risco Reputacional incluem também a promoção de planos de formação internos visando mitigar a materialização e efeitos dos Riscos Reputacionais, estabelecer protocolos de atenção aos afetados pelas atuações do banco ou definir planos de crise e/ou contingência em caso de materialização dos diferentes riscos.

3.14. Risco atuarial

3.14.1 Descrição geral

O quadro regulamentar europeu de referência para as entidades seguradoras, conhecido por Solvência II, é transferido para o ordenamento jurídico espanhol através da Lei 20/2015 e do Real Decreto 1060/2015, conhecidos, respetivamente, por LOSSEAR e ROSSEAR. Este enquadramento é complementado pelas normas técnicas aprovadas pela Comissão Europeia (ITS), de aplicação direta, e pelas orientações publicadas pela EIOPA, que foram adotadas pela Direção-Geral dos Seguros e Fundos de Pensões (DGSFP) como próprias.

A atividade seguradora incorpora, entre outros, o risco atuarial, definido como o risco de perda ou modificação adversa do valor dos compromissos contraídos por contratos de seguro ou pensões com clientes ou colaboradores na raiz da divergência entre a estimativa para as variáveis atuariais utilizadas nos preços e reservas, e a sua evolução real.

Para o risco de crédito e liquidez incorrido na atividade seguradora, o Grupo dispõe de quadros de gestão nos quais se estabelecem níveis de qualidade e diversificação creditícia (ver notas 3.3 e 3.12, de forma segmentada, a estrutura de riscos da atividade seguradora nestes âmbitos).

Do mesmo modo, em relação ao risco de taxa de juro, o Grupo, através da sua empresa seguradora VidaCaixa, gere em conjunto os compromissos dos contratos de seguros e dos ativos afetados através de técnicas de imunização financeira previstas nas disposições da DGSFP.

3.14.2 Ciclo de risco atuarial**3.14.2.1. Acompanhamento e medição do risco atuarial**

A gestão do risco atuarial estabelecida nas políticas aprovadas pelos órgãos de gestão de risco visa a estabilidade de longo prazo dos fatores atuariais que incidem na evolução técnica dos produtos de seguros comercializados. Dentro dos fatores de risco atuariais, destacam-se os riscos de mortalidade e longevidade nos ramos dos seguros de vida e o índice de sinistralidade nos ramos dos seguros diferentes do seguro de vida.

Assim, a política de subscrição e constituição de reservas, atualizada com uma frequência mínima anual, identifica para cada linha de negócio os diferentes parâmetros utilizados para a aceitação do risco, a sua gestão, a sua medição, a sua tarifação e finalmente para a avaliação e constituição das reservas das apólices estabelecidas no processo de subscrição. Também são identificados os procedimentos operacionais gerais utilizados para a subscrição e para a constituição de reservas.

Os sistemas de medição do risco atuarial, a partir dos quais é realizada a quantificação e avaliação da adequação das reservas técnicas apólice a apólice, estão integrados na gestão do negócio assegurador. Desta forma, as operações de produção, seja qual for o canal, são registadas nos sistemas através das diferentes aplicações de contratação, de gestão de prestações e de cálculo de reservas (como TAV para seguros individuais e ACO ou Avantí para coletivos). A gestão e controlo dos investimentos que suportam a atividade seguradora da empresa são efetuados através de aplicações de gestão de investimentos. Todos os aplicativos contabilizam automaticamente nos aplicativos de suporte de contabilidade.

Na estrutura destes sistemas integrados e automatizados, existe uma série de aplicativos que realizam tarefas de suporte à gestão. Destacam-se os de tratamento de dados e os responsáveis pela elaboração da informação para reporte e gestão de riscos. Da mesma forma, possui um Datamart de Riscos e Solvência, como ferramenta de apoio ao cumprimento de todos os requisitos estabelecidos pela Diretiva de Solvência II.

3.14.2.2. Mitigação de risco atuarial

Um dos elementos de que o grupo dispõe para mitigar o risco atuarial assumido consiste na transferência de parte do risco para outras entidades, através de contratos de resseguro. Para tal, o Grupo, e especificamente a sua empresa seguradora, dispõe de uma apólice, atualizada com uma periodicidade mínima anual, que identifica o nível de transferência do risco, considerando o perfil de risco dos contratos de seguro direto, bem como o tipo, idoneidade e funcionamento dos diferentes acordos de resseguro.

Através do uso do resseguro, um segurador pode reduzir o risco, estabilizar a solvência, usar o capital disponível com mais eficiência e expandir sua capacidade de subscrição. No entanto, independentemente do resseguro obtido, o segurador continua contratualmente responsável pelo pagamento de todos os sinistros aos segurados.

O Grupo, através da seguradora VidaCaixa, estabelece através da apólice de resseguro:

- A especificação dos tipos de resseguro.
- O processo de gestão e informação dos riscos.
- Os critérios para a seleção das entidades resseguradoras.
- A especificação dos tipos de resseguro a subscrever e a exposição agregada por tipo de negócio.

Neste sentido, o Grupo, através da seguradora VidaCaixa, estabelece limites ao risco líquido retido por ramo de negócio, por risco ou por evento (ou uma combinação destes fatores). Estes limites são justificados em uma avaliação do perfil de risco desejado e do custo do resseguro.

3.15. Risco de rentabilidade de negócio

O risco de rentabilidade do negócio refere-se à obtenção de resultados inferiores às expectativas do mercado ou aos objetivos do Grupo que, em última instância, impedem o alcance de um nível de rentabilidade sustentável acima do custo de capital.

Os objetivos da rentabilidade, suportados por um processo de planeamento e acompanhamento financeiro, estão definidos no Plano Estratégico do Grupo, a três anos, e são especificados anualmente no orçamento do Grupo e nos desafios da Rede Comercial.

O sistema de gestão de risco de rentabilidade do negócio do CaixaBank é baseado em 4 visões de gestão:

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

3.16. Risco de deterioração de outros ativos

O risco de deterioração de outros ativos refere-se à redução do valor contabilístico das participações acionistas e dos ativos não financeiros do Grupo, nomeadamente:

- Participações acionistas: posições que compõem a carteira de participações do Grupo, excluindo aquelas sobre as quais exerce controlo. Estas posições podem ter origem em decisões de gestão explícita de tomada de posição, bem como por integração de outras entidades ou ser o resultado de uma reestruturação ou execução de garantias no âmbito de uma operação originalmente de crédito (ver Nota 3.3.6).
- Ativos tangíveis: o principal contributo é constituído pelos ativos imobiliários, tanto de uso próprio como dos ativos adjudicados disponíveis para venda e aluguer. Os ativos adjudicados são detidos principalmente pela subsidiária imobiliária do Grupo, BuildingCenter, SAU. No que diz respeito à avaliação dos ativos adjudicados, são cumpridos os atuais regulamentos do setor.
- Ativos intangíveis: inclui principalmente os fundos de comércio gerados em processos de combinações de negócios, atribuído a uma das unidades geradoras de caixa do Grupo, o software, bem como a outros ativos intangíveis com vida útil definida.
- Ativos fiscais: essencialmente, os ativos fiscais diferidos gerados pelas diferenças temporárias entre os critérios de imputação dos resultados contabilísticos e fiscais, bem como os créditos fiscais por deduções e por bases negativas que se tenham gerado tanto no Grupo como nos processos de integração (tanto os provenientes da própria empresa integrada como os gerados nos exercícios de *Purchase Price Allocation*).

Para a gestão de riscos, é realizada uma revisão do cumprimento das políticas, bem como o acompanhamento contínuo das diferentes métricas, limites de riscos e a efetiva execução dos controlos estabelecidos. Da mesma forma, é efetuada uma análise e revisão dos testes de imparidade e de recuperabilidade com base em metodologias geralmente aceites.

3.17. Risco de recursos próprios e solvência

O risco de recursos próprios e solvência responde à eventual restrição da capacidade do Grupo CaixaBank para adaptar o seu volume de recursos próprios às exigências regulamentares ou à modificação do seu perfil de risco.

O objetivo do Grupo é de manter um perfil de risco médio-baixo e uma confortável adequação de capital, para fortalecer a sua posição. A adequação de capital para cobrir eventuais perdas inesperadas é medida a partir de duas perspetivas e metodologias diferentes: o capital regulatório e capital económico.

O capital regulamentar das instituições financeiras é regulado pelo CRR e pela Diretiva 2013/36/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, que incorporou o quadro regulamentar de Basileia III (BIS III) na União Europeia. O capital regulatório é a métrica *i)* exigida pelos reguladores e *ii)* utilizada por analistas e investidores para comparar entre instituições financeiras. Do mesmo modo, após a transposição legal europeia de 2013, a Comissão de Basileia e outros órgãos competentes publicaram normas e documentos adicionais, com novas especificações no cálculo dos recursos próprios. Trata-se de um estado de desenvolvimento permanente, para o qual o Grupo está continuamente a adaptar os processos e os sistemas de forma a assegurar que o cálculo do consumo de capital e das deduções dos recursos próprios esteja totalmente alinhado com os novos requisitos estabelecidos.

Por seu lado, o capital económico é a base da estimativa interna das exigências de recursos próprios que complementa a visão regulatória da solvência e corresponde à métrica utilizada para *i)* a autoavaliação do capital, sendo objeto de apresentação e revisão periódica nos órgãos correspondentes do Grupo; *ii)* atualizar o Índice de Capital Económico, como ferramenta de controlo e acompanhamento e *iii)* calcular a Rentabilidade Ajustada ao Risco (RAR) e o Pricing. A diferença do capital regulamentar, o capital económico é sempre uma estimativa própria que é ajustada de acordo com o nível de tolerância ao risco, volume e tipo de atividade do Grupo. Deste modo, o capital económico complementa a visão regulatória de solvência para aproximar o perfil de risco assumido pelo Grupo ao incorporar riscos não considerados, ou parcialmente considerados, nas exigências regulamentares.

Além dos riscos já contemplados no Pilar I (risco de crédito, mercado e operacional), adicionam-se outros também incluídos no Catálogo de Riscos Corporativos (por exemplo, o risco estrutural de taxa de juros, risco de liquidez, negócio, atuarial, etc.).

O Grupo possui uma Política Corporativa do Risco de Recursos Próprios e Solvência, que tem como finalidade estabelecer os princípios sobre os quais se fixam os objetivos de capital no Grupo CaixaBank, bem como estabelecer diretrizes comuns em matéria de acompanhamento, controlo e gestão dos recursos próprios que permitam, entre outros, mitigar este risco.

Estes objetivos de capital são públicos e atualmente estão conectados no Plano Estratégico 2019-2021, ao colocar o índice CET1 em torno de 12%, constituindo adicionalmente um «buffer» de 1 ponto percentual de colchão prudencial no horizonte do Plano para fazer face a futuras alterações regulamentares.

130
AR

4. *Gestão da solvência*

Na tabela seguinte são detalhados os recursos próprios computáveis do Grupo:

RECURSOS PRÓPRIOS COMPUTÁVEIS

(Milhões de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	MONTANTE	EN %	MONTANTE	EN %	MONTANTE	EN %
Património líquido contábil	25.151		24.058		24.683	
Fundos Próprios Contábeis	26.247		25.384		24.722	
Capital	5.981		5.981		5.981	
Resultado	1.705		1.985		1.684	
Reservas e outros	18.561		17.418		17.057	
Interesses minoritários e OCI	(1.096)		(1.326)		(39)	
Restantes instrumentos CET1	(1.037)		(801)		(710)	
Interesses minoritários de ajuste de computabilidade e OCI	6		(43)		(93)	
Outros ajustes (1)	(1.043)		(758)		(617)	
Instrumentos CET1	24.114		23.257		23.973	
Deduções CET1	(6.327)		(6.457)		(6.650)	
Ativos intangíveis	(4.232)		(4.250)		(4.206)	
Ativos fiscais diferidos	(1.875)		(1.977)		(1.876)	
Restantes deduções CET1	(220)		(230)		(568)	
CET1	17.787	12,0%	16.800	11,5%	17.323	11,7%
Instrumentos AT1	2.236		2.233		999	
Deduções AT1						
NÍVEL 1	20.023	13,5%	19.033	13,0%	18.322	12,3%
Instrumentos T2	3.224		3.295		5.023	
Deduções T2						
NÍVEL 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%
Outros instrumentos subordinados computáveis MREL (2)	5.680		2.303		1.608	
MREL SUBORDINADO	28.927	19,6%	24.631	16,9%	24.953	16,8%
Outros instrumentos computáveis MREL (3)	3.362		2.943			
MREL (4)	32.289	21,8%	27.574	18,9%		
ATIVOS PONDERADOS POR RISCO (APRs)	147.880		145.942		148.695	

(*) A partir de 01-01-2019, os dados regulatórios e fully loaded são iguais. Os valores a 31-12-2018 e 31-12-2017 são os previstos no final do período transitório (fully loaded) dos Estados COREP de cada período.

(1) Principalmente previsão de dividendos pendentes de pagamento.

(2) Durante este ano, foram realizadas cinco emissões de dívida Senior Non-Preferred por um montante nominal de 3.382 milhões de euros.

(3) Durante este ano, foi realizada uma emissão de dívida Senior Preferred por um montante nominal de 1.000 milhões de euros.

(4) A 24 de abril de 2019, o Banco da Espanha notificou o CaixaBank sobre a exigência do MREL. De acordo com esta comunicação, o CaixaBank deverá atingir, a partir de 1 de janeiro de 2021, um volume de fundos próprios e passivos elegíveis que ascenda aproximadamente a 22,5% dos APR a nível consolidado.

A nível individual, o CaixaBank apresenta índices de 13,8% CET1, 15,4% Tier 1 e 17,8% Capital Total, com APRs de 135.725 milhões de euros.

Na tabela seguinte resumem-se os requisitos mínimos dos recursos próprios computáveis:

REQUISITOS MÍNIMOS

(Milhões de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	MONTANTE	EM %	MONTANTE	EM %	MONTANTE	EM %
Requisitos mínimos BIS III						
CET1 (*)	12.983	8,78%	12.770	8,75%	13.011	8,75%
Tier1	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%

(*) Inclui o mínimo exigido pelo Pilar 1 de 4,5%; a exigência do Pilar 2 de 1,5%; o colchão de conservação de capital de 2,5%, o colchão OEIS (Outra Entidade de Importância Sistémica) de 0,25%. A partir de 2019, o colchão específico de risco anticíclico de 0,03% também foi incorporado.

Para 2020, mantêm-se os requisitos que para 2019, com a particularidade de que o colchão anticíclico deve ser atualizado trimestralmente para as exposições em países terceiros.

No seguinte quadro apresenta-se um detalhe do rácio de alavancagem:

RÁCIO DE ALAVANCAGEM

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018 *	31-12-2017 *
Exposição	341.681	344.485	343.484
Rácio de alavancagem (Tier 1/Exposição)	5,9%	5,5%	5,3%

(*) As cifras são as previstas no final do período transitório (*fully loaded*)

Detalham-se seguidamente os movimentos dos recursos próprios computáveis:

MOVIMENTOS DOS RECURSOS PRÓPRIOS COMPUTÁVEIS

(Milhões de euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	MONTANTE	EM %	MONTANTE	EM %
CET1 NO INÍCIO DO EXERCÍCIO	16.800	11,5%	17.323	11,7%
Movimentos de instrumentos CET1	856		(715)	
Benefício	1.705		1.985	
Dividendo previsto	(897)		(1.016)	
Reservas	303		(455)	
Interesses Minoritários	0		(318)	
Ajustes de avaliação e outros	(255)		(911)	
Movimentos de deduções CET1 (1)	131		192	
Ativos intangíveis	18		(44)	
Ativos fiscais diferidos	102		(101)	
Outras deduções de deduções CET1	11		337	
Deduções AT1 cobertas por CET1	0		0	
CET1 NO FINAL DO EXERCÍCIO	17.787	12,0%	16.800	11,5%
TIER1 ADICIONAL NO INÍCIO DO EXERCÍCIO	2.233	1,5%	999	0,6%
Movimentos de instrumentos AT1	3		1.234	
Movimentos de deduções CET1	0		0	
TIER1 ADICIONAL NO FINAL DO EXERCÍCIO	2.236	1,5%	2.233	1,5%
TIER 2 NO INÍCIO DO EXERCÍCIO	3.295	2,3%	5.023	3,4%
Movimentos em instrumentos Tier 2	(71)		(1.728)	
Emissões de obrigações subordinadas	0		1.000	
Amortização de emissões	0		(2.822)	
Outros	(71)		94	
Movimento de deduções Tier 2	0		0	
TIER 2 NO FINAL DO EXERCÍCIO	3.224	2,2%	3.295	2,3%

Seguidamente apresenta-se um detalhe que explica os principais aspetos do exercício que influíram no rácio CET1:



O rácio **Common Equity Tier 1 (CET1)** alcança **12,0%** a 31 de dezembro de 2019. A geração orgânica do ano foi de +37 pontos básicos, as mudanças regulatórias e contabilísticas tiveram um impacto de +2 pontos básicos (dos quais -11 pontos básicos de primeira aplicação de NIIF 16, +18 pontos básicos pelo novo critério de contabilização dos compromissos de prestação definido com os empregados e -5 pontos básicos do ajuste dos requerimentos de risco de crédito pelo financiamento de bens imóveis segundo o regulamento aplicável (veja-se artigo 128 do Regulamento 575/2013 "Capital Requirements Regulation" (CRR))) e a evolução dos mercados e outros impactos originaram +13 pontos básicos.

Nestes níveis de CET1 assentam as bases para alcançar o objetivo de capital fixado no Plano Estratégico 2019-2021, que se situa ao redor de 12 %, com um "buffer" de um ponto percentual adicional, que se irá constituindo até ao final de 2021, para fazer frente a futuras mudanças regulatórias, entre elas a finalização do marco de Basileia 3.

Seguidamente inclui-se informação sobre os requisitos de capital segundo o método de cálculo do risco:

DETALHE DE ATIVOS PONDERADOS POR RISCO E POR MÉTODO

(Milhões de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	MONTANTE	%	MONTANTE	%	MONTANTE	%
Risco de crédito (1)	113.947	77,0%	111.740	76,6%	110.819	74,5%
Método <i>standard</i>	62.069	42,0%	60.612	41,5%	64.172	43,2%
Método IRB	51.878	35,0%	51.128	35,0%	46.647	31,4%
Risco das participações	18.309	12,4%	19.177	13,1%	22.614	15,2%
Método PD/LGD	5.915	4,0%	7.436	5,1%	9.907	6,7%
Método simples	12.394	8,4%	11.709	8,0%	12.443	8,4%
Método VaR	0	0,0%	32	0,0%	264	0,2%
Risco de mercado	2.224	1,5%	1.916	1,3%	2.279	1,5%
Método <i>standard</i>	1.232	0,8%	1.177	0,8%	1.229	0,8%
Modelos internos (IMM)	992	0,7%	739	0,5%	1.050	0,7%
Risco operacional	13.400	9,1%	13.109	9,0%	12.983	8,7%
Método <i>standard</i>	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) Inclui ajustes de avaliação de crédito (CVA), ativos fiscais diferidos (DTAs) e titularização.

5. Distribuição de resultados

A distribuição de resultados de CaixaBank, SA do exercício 2019, que o Conselho de Administração, com a informação disponível à data de formulação destas contas anuais, decide propor à Junta Geral de Acionistas para a sua aprovação, apresenta-se seguidamente:

DISTRIBUIÇÃO DE RESULTADOS DE CAIXABANK, SA

(Milhões de euros)

	2019
Base de distribuição	
Perdas e lucros	2.074
Distribuição:	
A Dividendo (1)	897
A reservas	1.177
A reserva legal (2)	0
A reserva livre (3)	1.177
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	2.074

(1) Inclui a proposta de pagamento de um dividendo de 0,15 euros por ação, a pagar em abril de 2020. O montante que consta como total a distribuir é o máximo estimado, o qual se reduzirá em função do número de ações próprias em ações do tesouro que o CaixaBank tenha no momento do pagamento do dividendo.

(2) Não é necessário destinar parte do resultado do exercício 2019 a reserva legal, dado que esta alcança já 20% da cifra do capital social (art. 274 da Lei de Sociedades de Capital).

(3) Montante estimado que se destina à reserva livre. Este montante incrementar-se-á na mesma quantia em que se reduza o montante destinado ao pagamento dos dividendos (veja-se Nota 1 anterior). A remuneração correspondente ao exercício 2019 dos instrumentos de capital AT1 emitidos pelo CaixaBank, que ascende a um total de 133 milhões de euros, entender-se-á paga com utilização deste montante de reservas livres.

144
CWB
#

6. Retribuição ao acionista e dividendos por ação

6.1. Retribuição ao acionista

Os dividendos distribuídos no exercício foram os seguintes:

DIVIDENDOS PAGOS - 2019

(Milhões de euros)

	EUROS POR AÇÃO	MONTANTE PAGO EM EFETIVO	DATA DE ANÚNCIO	DATA DE PAGAMENTO
Dividendo complementar 2018	0,10	598	31-01-2019	15-04-2019
TOTAL	0,10	598		

6.2. Dividendo por ação

Seguidamente apresenta-se o cálculo do lucro básico e diluído por ação do Grupo, correspondente:

CÁLCULO DO LUCRO BÁSICO E DILUÍDO POR AÇÃO

(Milhões de euros)

	2019	2018	2017
Numerador	1.572	1.902	1.658
Resultado atribuído à entidade dominante	1.705	1.985	1.684
Menos: Montante cupão participações preferentes (AT1)	(133)	(83)	(26)
Denominador (milhares de ações)	5.978	5.979	5.978
Número médio de ações em circulação (1)	5.978	5.979	5.978
Número ajustado de ações (lucro básico por ação)	5.978	5.979	5.978
Lucro básico por ação (em euros) (2)	0,26	0,32	0,28
Lucro diluído por ação (em euros) (3)	0,26	0,32	0,28

(1) Número de ações em circulação no início do exercício, excluído o número médio de ações próprias mantidas ao longo do período. Foram contemplados os ajustes retroativos da NIC 33.

(2) Se tivesse sido considerado o resultado individual de CaixaBank dos exercícios 2019, 2018 e 2017, o lucro básico seria de 0,32, 0,19 e 0,24 euros por ação, respetivamente.

(3) As participações preferentes não têm impacto no cálculo do lucro diluído por ação por ser remota a sua convertibilidade. Adicionalmente, os instrumentos de património líquido associados a componentes retributivos não são significativos.

145
cont
#

7. *Combinações de negócios, aquisições e venda de participações no capital de entidades dependentes*

Durante os exercícios 2019 e 2018 não se realizaram combinações de negócios significativas.

Banco BPI

Em 2017 realizou-se a combinação de negócios com o Banco BPI. A tomada de controlo sobre o Banco BPI originou uma alteração na natureza de investimento desta participação, passando de investimento numa associada a investimento numa empresa do Grupo. Contabilisticamente, a alteração da natureza do investimento originou a revalorização da participação prévia de 45,5% sobre o BPI ao preço da OPA que implicou uma perda bruta de 186 milhões de euros na secção «Lucros ou perdas» no desreconhecimento de ativos não financeiros e participações (líquido) na demonstração consolidada do resultado de 2017 do Grupo e um reconhecimento simultâneo de 100% dos ativos e passivos que compõem a participação no Banco BPI atendendo ao exercício de afetação do preço pago requerido pela IFRS 3. O registo contabilístico do *Purchase Price Allocation* (PPA) originou uma diferença negativa de consolidação de 442 milhões de euros considerada no capítulo «Goodwill negativo reconhecido em resultados» da conta de perdas e lucros consolidada de 2017.

Pelo anteriormente referido, o impacto total na conta de resultados de 2017, à data da tomada de controlo, como consequência da combinação de negócios ascendeu a 256 milhões de euros.

A 6 de maio de 2018 o CaixaBank anunciou a aquisição de uma participação de 8,42% do capital social do Banco BPI, S.A. detidas pelo grupo Allianz por um preço total de 178 milhões de euros (1,45 euros por ação), passando assim a ser titular de 92,93% do capital social do Banco BPI. Este preço representava um prémio de 22,67% sobre a cotação e um prémio de 22,16% respeitante ao preço médio ponderado por volume de cotação dos últimos 6 meses.

A 29 de junho de 2018, a Assembleia Geral de Acionistas do Banco BPI aprovou, com uma maioria de 99,26% dos votos emitidos, a exclusão de cotação e a oferta de compra do CaixaBank aos acionistas que não tivessem votado a favor de um preço de 1,45€ por ação. Posteriormente, na data de 12 de julho de 2018, o Banco BPI solicitou à CMVM a sua retirada de cotação.

Entre 5 de maio e 23 de agosto o CaixaBank adquiriu no mercado ações do BPI por um preço igual ou inferior a 1,45 euros por ação, até alcançar 94,9% do seu capital social.

Finalmente, a 27 de dezembro de 2018, após a retirada de cotação e da combinação da oferta dirigida aos acionistas que não tinham votado a favor da retirada e da oferta tendente ao domínio total no âmbito do artigo 490 do Código de Sociedades, o CaixaBank exerceu o direito de compra potestativa sobre as ações do Banco BPI de que ainda não era titular ao preço de 1,47 euros por ação, passando desta forma a ser titular de 100% do capital social do Banco BPI.

A liquidação do direito de compra potestativa teve lugar nos primeiros dias do mês de janeiro de 2019. O desembolso para adquirir 5,1% do capital após a retirada de bolsa e alcançar 100% do capital social do Banco BPI foi de 108 milhões de euros e não originou nenhum impacto na conta de perdas e lucros consolidados.



8. Informação por segmentos de negócio

A informação por segmentos de negócio tem como objetivo realizar a supervisão e gestão interna da atividade e resultados do Grupo, e constrói-se em função das diferentes linhas de negócio estabelecidas segundo a estrutura e organização do Grupo. Para definir e segregar os segmentos têm-se em conta os riscos inerentes e particularidades de gestão de cada um, partindo sobre a base das unidades de negócio básicas, sobre as que se dispõe de cifras contabilísticas e de gestão.

Na sua elaboração aplicam-se: i) os mesmos princípios de apresentação utilizados na informação de gestão do Grupo e ii) os mesmos princípios e políticas contabilísticas utilizados na elaboração das contas anuais.

Após a venda de 80% do negócio imobiliário em dezembro de 2018, a partir de 2019 o negócio imobiliário *non core* deixa de reportar-se de forma separada e integram-se no negócio Bancário e Seguros os ativos imobiliários restantes, salvo a participação na Coral Homes, SLU (Coral Homes), que se incorpora no negócio de participações. Para efeitos comparativos, a informação de 2018 e 2017 apresenta-se agregando ambos segmentos.

Desta maneira, o Grupo fica configurado nos seguintes segmentos de negócio:

Negócio bancário e de seguros: recolhe os resultados da atividade bancária (banca de retalho, corporativa e institucional, tesouraria e mercados) junto com a de seguros e gestão de ativos, desenvolvido, basicamente, no território espanhol através da rede de balcões e do resto de canais complementares. Abrange tanto a atividade como os resultados gerados pelos clientes do Grupo, assim como a gestão da liquidez e ALCO, as receitas pelo financiamento ao resto de negócios e às atividades corporativas. Inclui, deste modo os negócios adquiridos pelo CaixaBank ao BPI durante 2018 (seguros, gestão de ativos e cartões).

O negócio bancário e de seguros, apresenta-se de forma unificada em consistência com a gestão comercial e de riscos conjunta, ao tratar-se de um modelo de negócio integrado e dentro de um marco regulatório que comparte objetivos de supervisão e contabilísticos similares. O Grupo comercializa os produtos de seguros, complementarmente ao resto de productos financeiros, através da sua rede comercial sobre a mesma base de clientes, devido a que a maior parte dos produtos de seguros oferecem alternativas de poupança (vida poupança e pensões) aos produtos bancários (poupança e fundos de investimento).

Participações: inclui as receitas por dividendos e/ou os resultados de entidades avaliadas pelo método da participação líquida do custo de financiamento das participações assim como os lucros/perdas por ativos e passivos financeiros em Erste Group Bank, Repsol SA (Repsol), Telefónica SA (Telefónica), Banco Fomento de Angola, SA (BFA) e Banco Comercial e de Investimentos, SA (BCI). Desde 1 de janeiro de 2019 inclui-se neste segmento a participação de 20% na Coral Homes, após a venda do negócio imobiliário em finais de dezembro de 2018. Deste modo, inclui os impactos significativos em resultados de outras participações significativas em setores diversos.

Inclui a participação de BFA que, após reavaliar a influência significativa no fecho de 2018, classifica-se como Ativos financeiros a justo valor com mudanças em outro resultado global e a participação na Repsol, até finalizar a sua venda no segundo trimestre de 2019.

BPI: reúne os resultados do negócio bancário doméstico do BPI, essencialmente em Portugal. A conta de resultados inclui a reversão dos ajustamentos derivados da colocação a justo valor dos ativos e passivos na combinação de negócios e exclui os resultados e magnitudes de balanço associados aos ativos do BPI atribuídos ao negócio de participações (essencialmente BFA, BCI), referidos anteriormente.

Os gastos de exploração dos segmentos de negócio reúnem tanto os diretos como os indiretos, atribuídos em função de critérios internos de imputação.

No exercício 2019, a afetação de capital ao negócio de Participações adaptou-se ao objetivo corporativo de capital do Grupo de manter um rácio regulatório *Common Equity Tier 1 (CET1) fully loaded* de 12 %, e considera tanto o consumo de recursos próprios por ativos ponderados por risco a 12 % (11% em 2018) como as deduções aplicáveis.

A afetação de capital ao BPI corresponde com a visão sub-consolidada, isto é, considerando os recursos próprios da subsidiária. O capital consumido no BPI pelas participadas afetas ao negócio de participações atribui-se de forma consistente a este último negócio.

A diferença entre o total de fundos próprios do Grupo e o capital atribuído aos restantes negócios atribui-se ao negócio bancário e de seguros, que inclui as atividades corporativas do Grupo.

Seguidamente apresentam-se os resultados do Grupo por segmentos de negócio:

CONTAS DE PERDAS E LUCROS CONSOLIDADOS DO GRUPO CAIXABANK - SEGREGAÇÃO POR NEGÓCIOS
(Milhões de euros)

	NEGÓCIO BANCÁRIO E DE SEGUROS *						BPI				
	2019		2018		2017		2019	2018	2017		
	DOS QUAIS: SEGUROS	DOS QUAIS: SEGUROS	DOS QUAIS: SEGUROS	DOS QUAIS: SEGUROS	DOS QUAIS: SEGUROS	DOS QUAIS: SEGUROS	2019	2018	2017		
RECEITA LÍQUIDA DE JUROS	4.659	316	4.659	305	4.532	306	(124)	(149)	(168)	397	382
Receitas por dividendos e resultados de entidades avaliadas pelo método da participação **	232	192	220	171	223	156	335	746	416	21	6
Comissões líquidas	2.340	(68)	2.303	(124)	2.223	(103)				258	280
Lucros/perdas por ativos e passivos financeiros e outros	239	57	219	1	304	64	35	11	(44)	24	48
Receitas e gastos afetos a contratos de seguro e resseguro	556	556	551	551	471	472					
Outras receitas e gastos de exploração	(369)	79	(498)	51	(412)	31				(17)	(26)
MARGEM BRUTA	7.657	1.132	7.454	955	7.341	926	246	608	204	702	705
Gastos de administração	(4.803)	(99)	(3.813)	(87)	(3.644)	(73)	(4)	(4)	(4)	(397)	(436)
Amortização	(479)	(22)	(368)	(21)	(391)	(41)				(67)	(37)
MARGEM DE EXPLORAÇÃO	2.375	1.011	3.273	847	3.306	812	242	604	200	238	232
Perdas por imparidade de ativos financeiros e outras provisões	(811)		(673)	1	(1.744)				4	200	106
RESULTADO DA ATIVIDADE DE EXPLORAÇÃO	1.564	1.011	2.600	848	1.562	812	242	604	204	438	338
Lucros/perdas em desvalorização de ativos e outros	(169)		(179)	1	160			(607)	5	2	51
RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS PROCEDENTES DAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	1.395	1.011	2.421	849	1.722	812	242	(3)	209	440	389
Imposto sobre lucros	(332)	(216)	(695)	(186)	(381)	(178)	71	90	49	(108)	(107)
RESULTADO DEPOIS DE IMPOSTOS PROCEDENTES DAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	1.063	795	1.726	663	1.341	634	313	87	258	332	282
Resultado atribuído a minoritários e outros	3		57		6			33	13	20	17
RESULTADO ATRIBUÍDO AO GRUPO	1.060	795	1.669	663	1.335	634	313	54	245	332	262
Ativos totais	355.416	76.116	350.783	66.244	347.425	64.016	4.554	4.685	6.894	31.444	31.078
<i>Dos quais: posições em dívida soberana</i>	91.549	56.702	87.786	49.247	81.254	47.068		4.637		4.637	3.307

(*) Em 2017 este segmento inclui o impacto da combinação de negócios resultante da aquisição do Banco BPI, na medida em que decorria de uma operação corporativa.

(**) A atividade de seguros inclui a contribuição da participação em SegurCaixa Adeslas.

157
CAV

O negócio bancário e de seguros apresenta um modelo de gestão integrada Bancário-Segurador. Dentro de uma estrutura regulatória com objetivos de supervisão e contabilísticos similares, a gestão comercial e de riscos realiza-se de forma conjunta, ao tratar-se de um modelo de negócio integrado. Devido a este modelo de gestão integrada Bancário-Segurador, na informação sobre segregação por negócios apresentam-se os resultados do negócio Bancário-Segurador como um único segmento.

Seguidamente, apresenta-se informação sobre as receitas por segmentos de negócio, área geográfica e distribuição de receitas ordinárias:

DISTRIBUIÇÃO DOS JUROS E RENDIMENTOS ASSIMILADOS POR ÁREA GEOGRÁFICA

(Milhões de euros)

	CAIXABANK			GRUPO CAIXABANK		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Mercado nacional	4.104	4.266	4.277	6.540	6.458	6.551
Mercado internacional	48	23	20	515	488	420
União Europeia	43	19	16	510	484	403
Zona euro	9	0	0	476	465	387
Zona não euro	34	19	16	34	19	16
Outros países	5	4	4	5	4	17
TOTAL	4.152	4.289	4.297	7.055	6.946	6.971

DISTRIBUIÇÃO DAS RECEITAS ORDINÁRIAS *

(Milhões de euros)

	RECEITAS ORDINÁRIAS PROCEDENTES DE CLIENTES			RECEITAS ORDINÁRIAS ENTRE SEGMENTOS			TOTAL RECEITAS ORDINÁRIAS		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Negócio bancário e de seguros	11.345	11.071	10.964	138	160	176	11.483	11.231	11.140
Espanha	11.170	10.981	10.941	138	160	176	11.308	11.141	11.117
Outros países	175	90	23				175	90	23
Participações	370	758	372				370	758	372
Espanha	106	347	239				106	347	239
Outros países	264	411	133				264	411	133
BPI	757	820	776	64	60	5	821	880	781
Portugal/Espanha	749	812	734	64	60	5	813	872	739
Outros países	8	8	42				8	8	42
Ajustamentos e eliminações ordinárias entre segmentos				(202)	(220)	(181)	(202)	(220)	(181)
TOTAL	12.472	12.649	12.112	0	0	0	12.472	12.649	12.112

(*) Corresponde m às seguintes secções da Conta de Perdas e Lucros Pública do Grupo.

1. Receitas por juros
2. Receitas por dividendos
3. Resultados de entidades avaliadas pelo método da participação
4. Receitas por comissões
5. Lucros ou (-) perdas por desreconhecimento de ativos e passivos financeiros não avaliados a justo valor com alterações nos resultados, líquidos
6. Lucros ou (-) perdas por ativos e passivos financeiros mantidos para negociação, líquidos
7. Lucros ou (-) perdas por ativos não destinados à negociação avaliados obrigatoriamente a justo valor com alterações nos resultados, líquidos
8. Lucros ou (-) perdas por ativos e passivos financeiros atribuídos a justo valor com alterações em resultados, líquidos
9. Lucros/perdas da contabilidade de coberturas, líquidos
10. Outras receitas de exploração
11. Receitas de ativos cobertos por contratos de seguros e resseguros

9. Retribuições do «pessoal principal da direção»

9.1. Remunerações ao Conselho de Administração

A Assembleia Geral de Acionistas de CaixaBank realizada em abril de 2019 aprovou a política de remuneração dos membros do Conselho de Administração para o exercício 2019, de acordo com o sistema de remuneração previsto nos Estatutos Sociais e no Regulamento do Conselho, assim como com o disposto na Lei de Sociedades de Capital e na Lei 10/2014, de 26 de junho, de organização, supervisão e solvência de entidades de crédito.

O artigo 34 dos Estatutos Sociais de CaixaBank estabelece que a retribuição dos Administradores, na sua condição específica, consistirá numa quantia fixa anual cujo montante máximo determinará a Assembleia Geral de Acionistas e manter-se-á vigente enquanto a Assembleia Geral não decida a sua modificação. Este montante máximo destina-se a retribuir o conjunto de Administradores, na sua condição específica, e distribui-se na forma que o Conselho de Administração considere mais oportuna, a proposta da Comissão de Retribuições, tanto no que se refere à distribuição entre os membros, em especial ao Presidente, que pelo exercício desta função tem estabelecida uma retribuição fixa adicional, e atendendo às funções e dedicação de cada um deles e a sua pertença às distintas Comissões. Deste modo, em conformidade com o acordo e sujeito aos limites estabelecidos pela Assembleia Geral de Acionistas, os administradores poderão ser retribuídos com a entrega de ações da Sociedade ou de outra companhia cotada do grupo a que pertença, de opções sobre as mesmas ou de retribuições referenciadas ao valor das ações.

A remuneração dos administradores não executivos, os quais mantêm uma relação orgânica com o CaixaBank, e em consequência não dispõem de contratos celebrados com a sociedade pelo exercício das suas funções nem têm reconhecido nenhum tipo de pagamento por cessação de funções do cargo de Administrador, consiste unicamente em componentes fixos.

As remunerações dos administradores executivos poderão consistir numa quantia fixa, uma quantia complementar variável e também sistemas de incentivos, assim como uma parte assistencial que poderá incluir sistemas de previsão e seguros oportunos e, no seu caso, a Segurança Social. O Administrador-Delegado, em caso de cessação das funções não devido ao incumprimento das mesmas, poderá ter direito a uma indemnização.

Adicionalmente, perante a enorme dificuldade prática de uma apólice independente, os Administradores não executivos fazem parte como assegurados da apólice de responsabilidade civil para administradores e diretivos do Grupo, para cobrir as responsabilidades em que estes possam incorrer como consequência do desempenho das suas funções. Os montantes correspondentes à parte do prémio imputável consideram-se retribuição em espécie.

As remunerações e outras prestações recebidas em favor das pessoas que nesses exercícios integraram o Conselho de Administração de CaixaBank detalham-se seguidamente:

REMUNERAÇÕES AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
(Milhares de euros)

CARGO	COMPONENTES FIXOS				COMPONENTES VARIÁVEIS							TOTAL 2017
	SALÁRIO	RETRIBUIÇÃO POR PERTENÇA A		RETRIBUIÇÃO POR CARGOS EM SOCIEDADES DO GRUPO *	RETRIBUIÇÃO POR PERTENÇA A CONSELHOS FORA DO GRUPO (5)	RETRIBUIÇÃO EFETIVA		RETRIBUIÇÃO DE BASEADOS EM AÇÕES (6)		OUTRAS RETRIBUIÇÕES LONGO PRAZO	TOTAL 2018	
		AO CONSELHO DO CONSELHO	COMISSÕES DO CONSELHO			COMISSÕES EM SOCIEDADES DO GRUPO *	RETRIBUIÇÃO POR PERTENÇA A CONSELHOS FORA DO GRUPO (5)	RETRIBUIÇÃO EFETIVA	RETRIBUIÇÃO DE BASEADOS EM AÇÕES (6)			
Gual, Jordi	1.090	60	235								1.503	1.161
Masanelli, Antonio (1)	90	50	435	11							0	1.939
Muniesa, Tomás (1)												0
Gortázar, Gonzalo **	1.561	50	560		381	552	509	59	3.762	3.547	1.027	0
Vives, Francesc Xavier	128	72										200
Armenter, Marcelino (3)	49	13										62
Bassons, María Teresa	90	30										120
Fisas, M. Verónica	90	72										162
Fundación Cajal (2)												0
Fundación CajaCanarias, representada por Doña Natalia												140
Aznarez Gómez	90	50										136
Gabarró, Salvador (2)												36
García-Bragado, Alejandro	90	30										120
Garmendia, Cristina (3)	48	13										61
Garralda, Ignacio	90	13										103
Ibarz, Javier (2)	24	13	18									55
Minc, Alain (2)	24	23										47
Moralada, María Amparo	90	104										194
Reed, John S.	90	36										126
Rosell, Juan (2)	24	8	16									48
Sáinz de Vicuña, Antonio (2)	24	28										52
Sánchez, Eduardo Javier	90	107										197
Serna, José	90	50										140
Usarraga, Koro	90	107										197
TOTAL	2.491	929	1.029	246	381	552	509	59	7.757	8.512	1.385	8.555

(*) Registrado na conta de resultados das respetivas sociedades.

(**) Em 2019 só Gonzalo Gortázar exerceu funções executivas

(1) Antonio Masanelli renunciou ao seu cargo de Vice-presidente a 21 de dezembro de 2017, com efeitos a 31 de dezembro de 2017. Tomás Muniesa foi nomeado a 26 de abril de 2018 e desde a referida data até 22 de novembro de 2018 foi Vice-presidente Executivo, a partir dessa data é Vice-presidente Doméstico.

(2) Salvador Gabarró e a Fundación Cajal cessaram funções como Administradores em 2017 e Alain Minc, Antonio Sáinz de Vicuña e Javier Ibarz cessaram funções como Administradores em 2019.

(3) Marcelino Armenter e Cristina Garmendia foram nomeados Administradores a 5 de abril de 2019.

(4) Inclui a retribuição em espécie (os prémios de saúde e prémios de vida pagas a favor dos administradores executivos), juros recebidos sobre a retribuição variável diferida, outros prémios de seguro pagos e outros benefícios.

(5) Remunerações recebidas por representação da Entidade no Conselho de Administração de sociedades cotadas e outras com representação, fora do grupo consolidado.

(6) Inclui 170 mil euros de instrumentos financeiros concedidos durante o exercício 2019 correspondentes ao incentivo provisional do 1º ciclo do Incentivo Anual Condicionado vinculado ao Plano Estratégico 2019 – 2021.

150
CMT
A

A Assembleia Geral Ordinária de Acionistas celebrada a 5 de abril de 2019 acordou fixar em 16 o número de membros do Conselho de Administração. A 31 de dezembro de 2019 o Conselho de Administração contava com 16 membros e a 31 de dezembro de 2018 e 2017 contava com 18 membros.

CaixaBank não tem contraídas obrigações em matéria de compromissos por pensões com os membros, antigos e atuais, do Conselho de Administração pela sua condição de Administradores.

9.2. Remunerações à Alta Direção

A composição e o detalhe das remunerações à Alta Direção da Entidade apresentam-se seguidamente:

REMUNERAÇÕES À ALTA DIREÇÃO

(Milhares de euros)

	2019	2018	2017
Retribuições salariais (1)	9.288	8.698	9.924
Prestações pós-emprego (2)	1.576	1.313	1.233
Outras prestações a longo prazo	125	96	110
Outros cargos em sociedades do Grupo	1.173	423	774
TOTAL	12.162	10.530	12.041
Remunerações recebidas por representação da Entidade em Conselhos de Administração de sociedades cotadas e outras com representação, fora do grupo consolidável (3)	132	98	22
TOTAL REMUNERAÇÕES	12.294	10.628	12.063
Composição da Alta Direção	11	10	11
Diretores Gerais	3	3	4
Diretores Gerais Adjuntos	-	1	1
Diretores Executivos	7	5	5
Secretário-Geral e do Conselho	1	1	1

(1) Este montante inclui a retribuição fixa, em espécie e variável total atribuída aos membros da Alta Direção. A retribuição variável corresponde à parte proporcional do bónus objetivo do exercício, estimando uma execução de 100%, incluindo também a parte recebida do plano de retribuição variável a longo prazo baseado em ações (veja-se Nota 34). Inclui 755 mil euros de Instrumentos financeiros concedidos durante o exercício 2019 correspondentes ao incentivo provisório do 1º ciclo do Incentivo Anual Condicionado vinculado ao Plano Estratégico 2019 – 2021.

(2) Inclui os prémios do seguros PPR e os benefícios discricionários de pensão.

(3) Registado na conta de resultados das respetivas sociedades.

Todos os contratos dos membros da Alta Direção e o Administrador-Delegado têm compromissos de não concorrência pós-contratual de uma anualidade dos componentes fixos (pagável em 12 mensalidades) e cláusulas de indemnização da maior das quantias entre uma anualidade dos componentes fixos ou o previsto por imperativo legal.

O Administrador-Delegado tem uma cláusula de indemnização de 1 anualidade dos componentes fixos da remuneração. Para os membros da Alta Direção, há 8 para os que a indemnização prevista por imperativo legal resulta superior a 1 anualidade e para os 3 restantes, a indemnização prevista por imperativo legal ainda resulta inferior a 1 anualidade.

Seguidamente apresenta-se o valor das obrigações recebidas a título de compromissos pós-emprego de contribuição definida com Administradores executivos e a Alta Direção:

COMPROMISSOS PÓS-EMPREGO COM ADMINISTRADORES EXECUTIVOS E ALTA DIREÇÃO

(Milhares de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Compromissos pós-emprego	15.130	15.904	44.604

9.3. Outra informação referente ao Conselho de Administração

O artigo 30 do Regulamento do Conselho de Administração do CaixaBank regula as situações de conflito aplicáveis a todos os Administradores, estabelecendo que o Administrador deverá evitar as situações que possam originar um conflito de interesses entre a Sociedade e o Administrador ou as suas pessoas vinculadas, adotando para isso as medidas que sejam necessárias.

O dever de evitar situações de conflito de interesses impõe ao Administrador determinadas obrigações como abster-se de: i) realizar direta ou indiretamente transações com o CaixaBank exceto quando se trate de operações ordinárias, feitas em condições *standard* para todos os clientes e de escassa relevância; ii) utilizar o nome da Sociedade nem invocar a sua condição de Administrador para influir indevidamente na realização de operações privadas; iii) fazer uso dos ativos da Sociedade e de valer-se da sua posição na Sociedade para obter uma vantagem patrimonial ou para quaisquer fins privados; iv) aproveitar-se das oportunidades de negócio da Sociedade; v) obter vantagens ou remunerações de terceiros distintos da Sociedade e seu grupo associadas ao desempenho do seu cargo, salvo quando se trate de atenções de mera cortesia; e de vi) desenvolver atividades por conta própria ou por conta de outrem que impliquem uma concorrência efetiva com a sociedade, atual ou potencial, ou que, de qualquer outro modo, o coloquem num conflito permanente com os interesses do CaixaBank.

As referidas obrigações poderão ser dispensadas em casos singulares, requerendo em alguns casos a aprovação por parte da assembleia de acionistas.

O texto do Regulamento do Conselho de Administração está à disposição do público no site do CaixaBank (www.caixabank.com).

Em qualquer caso, os Administradores devem comunicar ao Conselho de Administração do CaixaBank qualquer situação de conflito, direto ou indireto, que eles ou pessoas vinculadas a eles pudessem ter com o interesse do Grupo, os quais serão objeto de comunicação nas contas anuais, tal como estabelece o artigo 229.3 da Lei de Sociedades de Capital.

Durante o exercício 2019, nenhum Administrador comunicou nenhuma situação que o coloque num conflito de interesses com o Grupo, se bem que nas seguintes ocasiões os Administradores se abstiveram de intervir e votar na deliberação de assuntos nas reuniões de Conselho de Administração:

CONFLITOS DE INTERESSES

ADMINISTRADOR	CONFLITO
Jordi Gual Solé	Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à venda de imóveis à Fundação Bancária "la Caixa".
Tomás Muniesa Arantegui	Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à venda de imóveis à Fundação Bancária "la Caixa". Abstenção na deliberação e votação de acordo relativo à concessão de financiamento a pessoa vinculada. Abstenção na deliberação e votação dos acordos relativos à sua remuneração correspondente ao exercício 2019. Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo ao cumprimento dos desafios individuais e corporativos 2018. Abstenção na deliberação e votação dos acordos relativos aos desafios 2019. Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à sua reeleição como Administrador-Delegado. Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à sua reeleição como membro da Comissão Executiva do Conselho de Administração.
Gonzalo Gortázar Rotaeché	Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à concessão de financiamento a pessoa vinculada. Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à sua nomeação como membro do Comissão de Nomeações.
Xavier Vives Torrents Fundação CajaCanarias representada pela Sra. Natalia Aznárez Gómez	Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à aquisição de imóveis propriedade da Fundación CajaCanarias.
Natalia Aznárez Gómez (representante pessoa singular do Administrador Fundação	
CajaCanarias)	Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à concessão de financiamento a pessoa vinculada. Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à venda de imóveis à Fundação Bancária "la Caixa".
María Teresa Bassons Boncompte	Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à sua reeleição como membro da Comissão de Nomeações.

CONFLITO DE INTERESSES

ADMINISTRADOR	CONFLITO
	Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à sua nomeação como membro da Comissão de Remunerações.
María Verónica Fisas Vergés	Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à proposta de celebração de eventos entre uma sociedade vinculada a ela e CaixaBank.
	Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à concessão de financiamento a pessoa vinculada.
Alejandro García-Bragado Dalmau	Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à venda de imóveis à Fundação Bancária "la Caixa".
Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à ampliação do limite do seu cartão de crédito.
	Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à concessão de financiamento a pessoa vinculada.
	Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à sua reeleição como membro da Comissão Executiva do Conselho de Administração.
María Amparo Moraleda Martínez	Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à sua reeleição como membro da Comissão de Remunerações.
John S. Reed	Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à concessão de financiamento a pessoa vinculada.
	Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à sua reeleição como membro da Comissão de Nomeações.
José Serna Masià	Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à venda de imóveis à Fundação Bancária "la Caixa".
Koro Usarraga Unsain	Abstenção na deliberação e votação do acordo relativo à concessão de financiamento a pessoa vinculada.

Por sua parte, o Regulamento Interno de Conduta no âmbito do mercado de valores regula as situações de conflito de interesses, estabelecendo a obrigação de informar a Área de Cumprimento Normativo, sobre as situações de conflito de interesses, próprios ou das suas pessoas vinculadas.

Não existe nenhuma relação familiar entre os membros do Conselho de Administração do CaixaBank e o coletivo de pessoal principal que compõe a Alta Direção do CaixaBank.

Proibição da concorrência

Em particular, o artigo 229.1.f) da Lei de Sociedades de Capital estabelece que os membros do Conselho de Administração devem abster-se de desenvolver atividades por conta própria ou alheia que impliquem uma concorrência efetiva, seja atual ou potencial, com a sociedade ou que, de qualquer outro modo, o coloquem num conflito permanente com os interesses da sociedade. Não obstante, o artigo 230 da Lei de Sociedades de Capital permite dispensar o Administrador da dita proibição no suposto de que não possa esperar dano para a sociedade ou que possa esperar se veja compensado pelos benefícios que preveem obter-se da dispensa. A dispensa deve conceder-se mediante acordo expresso e separado da Assembleia Geral.

Em relação com o anterior, o Administrador Ignacio Garralda foi nomeado pela Assembleia Geral de Acionistas datada de 6 de abril de 2017 com o cargo de Administrador dominical, em representação do acionista Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguros a Prima Fija ("Mutua Madrileña"). O Sr. Garralda é Presidente e Administrador-Delegado de Mutua Madrileña, sociedade mãe de um grupo empresarial que, da mesma maneira que o Grupo CaixaBank, está presente em distintos setores da atividade seguradora e, deste modo, no âmbito da gestão de fundos de pensões, gestão de fundos de investimento e negócio imobiliário. Cabe ressaltar que ambas entidades mantêm uma aliança estratégica através de SegurCaixa Adeslas, sociedade participada por Mutua Madrileña (50%) e Grupo CaixaBank (49,92%) para o desenvolvimento, comercialização e distribuição em exclusivo de seguros gerais em Espanha, sem prejuízo de que a Mutua Madrileña compita com SegurCaixa Adeslas em todos os ramos exceto em Saúde, contemplando-se esta situação no Pacto de Acionistas subscrito por ambas entidades.

Tendo em conta a escassa relevância do nível de concorrência entre ambos os grupos nos setores de seguros, gestão de fundos de pensões e de fundos de investimento, e negócio imobiliário que, após rever a situação, mantem-se na atualidade, e às vantagens que o Sr. Garralda contribuiria para o Conselho de Administração do CaixaBank derivadas da sua alta experiência e qualificação, facilitando além disso um maior desenvolvimento da atual aliança estratégica entre ambos os grupos, a Assembleia Geral de Acionistas de 6 de abril de 2017 decidiu dispensar-lhe da obrigação de não concorrência estabelecida no artigo 229.1 f) da Lei de Sociedades de Capital, permitindo-lhe, no âmbito da dispensa, o exercício de cargos e funções nas sociedades integradas no grupo do

que é entidade dominante Mutua Madrileña e em sociedades participadas direta ou indiretamente por Mutua Madrileña que derivem da participação ou do exercício de cargos e funções em Mutua Madrileña. Deste modo, no âmbito da dispensa, o Conselho de Administração aprovou um Protocolo de Atuações específico dirigido a impedir danos para o CaixaBank como consequência do exercício das suas funções de Administrador, que é objeto de acompanhamento por parte da Sociedade.

Por outro lado, Marcelino Armenter foi nomeado Administrador na Assembleia Geral celebrada a 5 de abril de 2019, com o cargo de Administrador dominical, em representação do acionista Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa" e de Criteria Caixa, S.A.U. (CriteriaCaixa). Desde janeiro de 2017 e até novembro de 2019, o Sr. Armenter era membro do Conselho de Administração do Grupo Financiero Inbursa, entidade mexicana especializada na prestação de serviços financeiros, principalmente no México. Portanto, no momento da sua nomeação como Administrador do CaixaBank, o Sr. Armenter era administrador não executivo dominical do Grupo Financiero Inbursa. Foi nomeado por proposta de CriteriaCaixa por ser esta titular de uma participação significativa no Grupo Financiero Inbursa. O CaixaBank tem subscritos com o Grupo Financiero Inbursa acordos de colaboração, atuando ambas as entidades de forma direta em áreas geográficas que, não ficam sobrepostas mas que se complementam. Apesar de considerar que o exercício de cargos e funções do Sr. Armenter no Grupo Financiero Inbursa não implicaria concorrência efetiva com a Sociedade, dado que o artigo 229 da Lei de Sociedades de Capital faz referência à concorrência "potencial", para evitar qualquer risco de não cumprir com os termos da Lei e, na medida em que não possa esperar nenhum dano para a Sociedade e que a sua inclusão no Conselho de Administração do CaixaBank proporcionaria relevantes vantagens derivadas da sua alta experiência e qualificação no setor bancário, propôs à Assembleia de Acionistas, além da nomeação do Sr. Armenter como Administrador, a sua dispensa da obrigação de não concorrência estabelecida no artigo 229.1.f) da Lei de Sociedades de Capital, permitindo-lhe o exercício de quaisquer cargos e funções no Grupo Financiero Inbursa. A proposta foi aprovada pela Assembleia Geral no mesmo dia 5 de abril de 2019.

9.4. Direitos de voto de «pessoal principal da Direção»

No fecho do exercício, os direitos de voto (diretos e indiretos) do «pessoal principal da direção» no capital da Entidade, são os seguintes:

DIREITOS DE VOTO DOS MEMBROS DO CONSELHO

(Percentagem *)

	% DIREITOS DE VOTO ATRIBUÍDOS ÀS AÇÕES		% DIREITOS DE VOTO ATRAVÉS DE INSTRUMENTOS FINANCEIROS		% TOTAL DE DIREITOS DE VOTO
	DIRETO	INDIRETO	DIRETO	INDIRETO	
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 ^ª 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

(*) % calculada sobre o capital escriturado a 31 de dezembro de 2019.

DIREITOS DE VOTO DE ALTA DIREÇÃO

(Percentagem *)

	% DIREITOS DE VOTO ATRIBUÍDOS ÀS AÇÕES		% DIREITOS DE VOTO ATRAVÉS DE INSTRUMENTOS FINANCEIROS		% TOTAL DE DIREITOS DE VOTO
	DIRETO	INDIRETO	DIRETO	INDIRETO	
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
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

(*) % calculada sobre o capital escriturado a 31 de dezembro de 2019.

10. Numerário, saldos em numerário em bancos centrais e outros depósitos à ordem

O detalhe dos saldos desta secção é o seguinte:

DETALHE DE NUMERÁRIO, SALDOS EM BANCOS CENTRAIS E OUTROS DEPÓSITOS À ORDEM

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Numerário	2.700	2.468	2.177
Saldo em numerário em bancos centrais	11.836	15.783	17.092
Outros depósitos à ordem	574	907	886
TOTAL	15.110	19.158	20.155

O saldo em numerário em bancos centrais inclui os saldos mantidos para o cumprimento do coeficiente de reservas mínimas obrigatórias no banco central em função dos passivos computáveis. As reservas exigidas remuneram-se em função da taxa de juros das operações principais de financiamento do Eurosistema.

11. Ativos e passivos financeiros detidos para negociação

11.1. Derivados de negociação

O detalhe dos saldos desta secção é o seguinte:

DETALHE DE DERIVADOS DE NEGOCIAÇÃO (PRODUTO E CONTRAPARTE)

(Milhões de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO
Compra e venda de divisas não vencidas	247	251	405	407	457	410
Compras de divisas contra euros	121	53	222	33	67	294
Compras de divisas contra divisas	47	58	138	131	94	100
Vendas de divisas contra euros	79	140	45	243	296	16
Compra e venda de ativos financeiros				1		
Compras						
Vendas				1		
Futuros financeiros sobre ações e taxas de juros e divisas					113	116
Comprados					113	
Vendidos						116
Opções sobre ações	221	228	203	253	195	211
Compradas	221		203		195	
Emitidas		228		253		211
Opções sobre taxas de juros	95	99	103	119		
Compradas	95		103			
Emitidas		99		119		
Opções sobre divisas	48	22	131	84	113	142
Compradas	48		131		113	
Emitidas		22		84		142
Outras operações sobre ações e taxas de juros	4.171	865	4.670	5.449	4.576	4.837
Permutas financeiras sobre ações	49	90	120	67	17	58
Acordos sobre taxas de juros futuras (FRA)					1	
Permutas financeiras sobre taxa de juros	4.122	775	4.550	5.382	4.558	4.779
Derivados de créditos				12		34
Vendidos				12		34
Derivados sobre mercadorias e outros riscos	1.412	402	3.195	2.291	2.708	2.111
Permutas financeiras	1.408	397	3.190	2.283	2.698	2.097
Compradas	4	5	5	8	10	14
TOTAL	6.194	1.867	8.707	8.616	8.162	7.861
<i>Dos quais: contratados em mercados organizados</i>	27	34	32	78	13	33
<i>Dos quais: contratados em mercados não organizados</i>	6.167	1.833	8.675	8.538	8.149	7.828

Maioritariamente, o Grupo cobre de maneira individualizada o risco de mercado associado aos derivativos contratados com clientes mediante a contratação de derivativos simétricos em mercado e procede ao registo de ambos na carteira de negociação. Desta forma, o risco de mercado gerado por esta operação resulta pouco significativo.

158
CAW
A

11.2. Instrumentos de capital próprio

O detalhe dos saldos desta secção é o seguinte:

DETALHE DE INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO (Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Ações de sociedades espanholas	370	267	268
Ações de sociedades estrangeiras	87	81	135
TOTAL	457	348	403

11.3. Valores representativos de dívida

O detalhe dos saldos desta secção é o seguinte:

DETALHE DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DÍVIDA ** (Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Dívida Pública espanhola *	365	605	1.313
Dívida Pública estrangeira *	114	25	561
Emitidos por entidades de crédito	97	46	65
Outros emissores espanhóis	76	37	52
Outros emissores estrangeiros	67	42	41
TOTAL	719	755	2.032

(*) Veja-se Nota 3.3.3., secção 'Concentração por risco soberano'.

(**) Veja-se classificação por 'ratings' em Nota 3.3.3., secção 'Concentração por qualidade creditícia'.

11.4. Posições de valores curto prazo

O detalhe dos saldos desta secção é o seguinte:

DETALHE DE POSIÇÕES DE VALORES DE CURTO PRAZO (Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Por descobertos em cessões	471	399	744
Valores representativos de dívida - pública (*)	401	347	739
Valores representativos de dívida - outros emissores	70	52	5
TOTAL	471	399	744

(*) Veja-se Nota 3.3.3., secção 'Concentração por risco soberano'.

As posições curtas por descobertos em cessões de "Valores representativos de dívida", são operações a curto prazo contratadas com o objetivo de compensar as posições não registadas no balanço que foram vendidas ou cedidas temporariamente.

12. Ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente a justo valor com alterações em resultados

O detalhe dos saldos desta secção é o seguinte:

DETALHE DE ATIVOS FINANCEIROS NÃO DESTINADOS A NEGOCIAÇÃO AVALIADOS OBRIGATORIAMENTE A JUSTO VALOR COM ALTERAÇÕES EM RESULTADOS

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	01-01-2018
Instrumentos de capital próprio (1)	198	232	284
Valores representativos de dívida	63	145	147
Empréstimos e adiantamentos	166	327	390
Clientes	166	327	390
TOTAL	427	704	821

(1) Em fevereiro de 2018, a subsidiária Banco BPI comunicou que, conjuntamente com o Fundo de Pensões do Banco BPI, assinou um contrato através do qual acordaram vender à Violas SGPS, SA as suas quotas na sociedade Viacer - Sociedad Gestora de Participaciones Sociales, Lda (Viacer), sociedade que possui 56% do capital social de Super Bock Group, SGPS, SA. O Banco BPI era detentor de 14% do capital social de Viacer, que acordou vender pelo montante de 130 milhões de euros e o Fundo de Pensões do Banco BPI era detentor de 11% do capital social de Viacer, que acordou vender por 103 milhões de euros. Esta operação originou um resultado de 60 milhões de euros registados na secção «Lucros ou perdas por ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente a justo valor com alterações em resultados (líquido)» da conta de perdas e lucros de 2018.

As alterações na avaliação destes ativos financeiros como consequência das variações do risco de crédito não são significativas, devido à sua qualidade creditícia (Nota 3.3.3).

13. Ativos financeiros a justo valor com alterações em outros resultados compreendidos

O detalhe dos saldos desta secção é o seguinte:

DETALHE DE ATIVOS FINANCEIROS A JUSTO VALOR COM ALTERAÇÕES EM OUTROS RESULTADOS COMPREENDIDOS

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017 (*)
Instrumentos de capital próprio	2.407	3.565	2.883
Ações de sociedades cotadas	1.618	2.697	2.230
Ações de sociedades não cotadas	789	868	449
Participações no património de fundos de investimento e outras cotadas		0	204
Valores representativos de dívida	15.964	18.323	66.672
Dívida Pública espanhola	10.173	14.194	54.492
Dívida Pública estrangeira	4.023	3.014	8.715
Emitidos por entidades de crédito	211	144	2.679
Outros emissores espanhóis	38	36	49
Outros emissores estrangeiros	1.519	935	737
TOTAL	18.371	21.888	69.555
Instrumentos de capital próprio			
Dos quais: mais-valias latentes brutas	110	75	236
Dos quais: menos-valias latentes brutas	(1.155)	(965)	(489)
Valores representativos de dívida			
Dos quais: mais-valias latentes brutas	503	368	540
Dos quais: menos-valias latentes brutas	(5)	(3)	(2)

(*) Corresponde, a saldos classificados na secção «Ativos financeiros disponíveis para venda» (veja-se Nota 1).

13.1. Instrumentos de Capital Próprio

O detalhe do movimento desta secção é o seguinte:

MOVIMENTOS DE INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO - 2019

(Milhões de euros)

	31-12-2018	COMPRAS E AUMENTOS DE CAPITAL	VENDAS E REDUÇÕES DE CAPITAL	LUCROS (-) / PERDAS (+) TRANSFERIDAS A RESERVAS	AJUSTAMENTOS A VALOR DE MERCADO E DIFERENÇAS DE ALTERAÇÃO	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	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
Outros	352	2	(12)	(7)	35	6	376
TOTAL	3.565	2	(955)	99	(310)	6	2.407

MOVIMENTOS DE INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO - 2018

(Milhões de euros)

	31-12-2017	1ª APLICAÇÃO NIIF 9 (NOTA 1)	01-01-2018	COMPRAS E AUMENTOS DE CAPITAL	VENDAS E REDUÇÕES DE CAPITAL	LUCROS (-) / PERDAS (+) TRANSFERIDAS A RESERVAS	AJUSTAMENTOS A VALOR DE MERCADO E DIFERENÇAS DE ALTERAÇÃO	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2018
Telefónica	2.109		2.109				(204)		1.905
Repsol (Nota 16)					(337)	4	(161)	1.280	786
Banco Fomento de Angola (Nota 16)								522	522
Outros	774	(243)	531	11	(70)	(30)	(97)	7	352
TOTAL	2.883	(243)	2.640	11	(407)	(26)	(462)	1.287	3.565

MOVIMENTOS DE INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO - 2017

(Milhões de euros)

	31-12-2016	ADIÇÃO POR COMBINAÇÃO DE NEGÓCIO (NOTA 7)	COMPRAS E AUMENTOS DE CAPITAL	VENDAS E REDUÇÕES DE CAPITAL	MONTANTES TRANSFERIDOS À CONTA DE PERDAS E LUCROS	AJUSTAMENTOS A VALOR DE MERCADO E DIFERENÇAS DE CÂMBIO E OUTROS	PERDAS POR IMPARIDADES *	31-12-2017
Telefónica	2.288	0	1	0	0	(180)	0	2.109
Outros	658	254	7	(61)	(4)	49	(140)	774
TOTAL	2.946	254	8	(61)	(4)	(131)	11	2.883

(*) Esta imparidade incluía principalmente, 128 milhões da Sociedade de gestão de Ativos procedentes da Reestruturação Bancária, SA (Sareb) e fez parte do saneamento de 154 milhões de euros registado no período sobre a totalidade das exposições, que incluía a dívida subordinada classificada na secção «Empréstimos e prestações a receber».

A estimativa do valor recuperável do BFA baseia-se numa metodologia de desconto de dividendos (DDM), posteriormente comparado com múltiplas metodologias. As principais hipóteses empregues no modelo de desconto de dividendos, detalham-se seguidamente:

HIPÓTESES EMPREGUES

(Percentagem)

	BFA	
	31-12-2019	31-12-2018
Períodos de projeção	5 anos	5 anos
Taxa de desconto (1)	20,6%	23,3%
Rácio de capital objetivo	15%	15%

(1) Calculada sobre a taxa de juros da obrigação angolana a 10 anos, mais um prémio de risco

Para a projeção de fluxos de caixa, os cenários de crescimento de 0,0%; -1,0%; +1,0% e a taxa de desconto [-1,0%; +1,0%] sem que daí resultem variações significativas do valor justo estimado no cenário base.

A informação financeira relevante dos instrumentos de capital próprio mais relevantes classificados nesta secção é a seguinte:

INFORMAÇÃO FINANCEIRA DAS PARTICIPAÇÕES MAIS RELEVANTES

(Milhões de euros)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	DOMICÍLIO	% PARTICIPAÇÃO	% DIREITOS DE VOTO	CAPITAL PRÓPRIO	ÚLTIMO RESULTADO PUBLICADO
Telefónica (1)	Madrid - Espanha	5,00%	5,00%	25.235	1.344
Sociedad de gestión de Ativos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (Sareb) (2)	Madrid - Espanha	12,24%	12,24%	(5.135)	(878)
Caser (2)(3)	Madrid - Espanha	11,51%	11,51%	1.189	87
Banco de Fomento Angola	Angola	48,10%	48,10%	1.025	596

(1) Entidade cotada. A informação relativa ao capital próprio e último resultado publicado é de 30-09-2019.

(2) Entidades não cotadas. A informação relativa ao capital próprio e último resultado publicado é de 31-12-2018.

(3) Com data de 23 de janeiro de 2020, o Grupo CaixaBank alcançou um acordo para a venda da sua participação direta e indireta de 11,51% de Caser por um preço estimado de 128 milhões de euros. A operação não gerará um impacto patrimonial significativo para o Grupo.

13.2. Valores representativos de dívida

O detalhe do movimento desta secção é o seguinte:

MOVIMENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DÍVIDA - 2019

(Milhões de euros)

	DE STAGE 1:	DE STAGE 2:	DE STAGE 3:	TOTAL
Saldo no início do exercício	18.323			18.323
Mais:				
Adição por combinações de negócio				0
Compras	10.579			10.579
Mais-valias/(menos-valias) com ajustamentos no património líquido (Nota 24.2)	225			225
Menos:				
Vendas e amortizações	(12.816)			(12.816)
Juros implícitos recebidos	(184)			(184)
Montantes transferidos para conta de perdas e lucros (Nota 32) *	(163)			(163)
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	15.964	0	0	15.964

(*) Em 2019 realizaram-se vendas de títulos de rendimento fixo pelo montante de 7.036 milhões de euros de montante nominal com um resultado de 171 milhões de euros, incluindo o resultado obtido por cancelamento de coberturas associadas.

MOVIMENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DÍVIDA - 2018

(Milhões de euros)

	DE STAGE 1:	DE STAGE 2:	DE STAGE 3:	TOTAL
Saldo no início do exercício - Ativos financeiros disponíveis para venda	66.672			66.672
1ª aplicação NIIF 9 (Nota 1)	(49.454)			(49.454)
Saldo ajustado no início do exercício	17.218			17.218
Mais:				
Adição por combinações de negócio				0
Compras	9.234			9.234
Juros	51			51
Mais-valias/(menos-valias) com ajustamentos no património líquido (Nota 24.2)	(194)			(194)
Menos:				
Vendas e amortizações (*)	(7.938)			(7.938)
Montantes transferidos para conta de perdas e lucros (Nota 32)	(48)			(48)
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	18.323			18.323

(*) Em 2018 realizaram-se vendas de carteira de rendimento fixo por montante de 4.540 milhões de euros de montante nominal com um resultado de 126 milhões de euros, incluindo o resultado obtido por cancelamento de coberturas associadas.

MOVIMENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DÍVIDA - 2017

(Milhões de euros)

Saldo no início do exercício - Ativos financeiros disponíveis para venda	62.131
Mais:	
Adição por combinações de negócio (Nota 7)	3.582
Compras	34.085
Mais-valias/(menos-valias) com ajustamentos no património líquido (Nota 24.2)	126
Menos:	
Vendas e amortizações	(33.093)
Montantes transferidos para conta de perdas e lucros (Nota 32)	(73)
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	66.672

14. Ativos financeiros pelo custo amortizado

O detalhe dos saldos desta secção é o seguinte:

DETALHE DE ATIVOS FINANCEIROS PELO CUSTO AMORTIZADO EM 31-12-2019

(Milhões de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTAMENTOS POR AVALIAÇÃO			SALDO EM BALANÇO
		RECONHECIMENTO IMPARIDADES	JUROS RECEBIDOS	COMISSÕES	
Valores representativos de dívida	17.286	(6)	109		17.389
Empréstimos e adiantamentos	231.450	(4.700)	501	(373)	227.313
Bancos centrais	6				6
Entidades de crédito	5.141	(2)	14		5.153
Clientes	226.303	(4.698)	487	(373)	222.154
TOTAL	248.736	(4.706)	610	(373)	244.702

DETALHE DE ATIVOS FINANCEIROS PELO CUSTO AMORTIZADO EM 31-12-2018

(Milhões de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTAMENTOS POR AVALIAÇÃO			SALDO EM BALANÇO
		RECONHECIMENTO IMPARIDADES	JUROS RECEBIDOS	COMISSÕES	
Valores representativos de dívida	16.956	(4)	108		17.060
Empréstimos e adiantamentos	230.864	(5.713)	490	(373)	225.522
Bancos centrais	5				5
Entidades de crédito	7.546		4		7.550
Clientes	223.313	(5.713)	486	(373)	217.967
TOTAL	247.820	(5.717)	598	(373)	242.582

DETALHE DE EMPRÉSTIMOS E PRESTAÇÕES A RECEBER EM 31-12-2017 *

(Milhões de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTES POR AVALIAÇÃO			SALDO EM BALANÇO
		RECONHECIMENTO IMPARIDADES	JUROS RECEBIDOS	COMISSÕES	
Valores representativos de dívida	2.628	(53)	1		2.576
Empréstimos e adiantamentos	230.154	(6.816)	547	(349)	223.697
Bancos centrais	5				5
Entidades de crédito	7.369		5		7.374
Clientes	222.780	(6.816)	542	(349)	216.318
TOTAL	232.782	(6.869)	548	(349)	226.273

(*) Corresponde a saldos classificados na secção «Empréstimos e prestações a receber» e «Títulos a vencimento», reclassificados por aplicação de NIIF 9, principalmente, na secção «Ativos financeiros pelo custo amortizado» (veja-se Nota 1).

14.1. Valores representativos de dívida

O detalhe dos saldos líquidos desta secção é o seguinte:

DETALHE DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DÍVIDA

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017 *
Dívida pública espanhola	12.699	13.947	141
Outros emissores espanhóis	1.246	1.270	862
Outros emissores estrangeiros	3.444	1.843	1.573
TOTAL	17.389	17.060	2.576

(*) Corresponde a os saldos de «Empréstimos e prestações a receber - Valores Representativos de Dívida»

O detalhe do movimento do valor contabilístico bruto (montante em balanço sem considerar provisões para redução do valor recuperável de ativos) de valores representativos de dívida pelo custo amortizado é o seguinte:

MOVIMENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DÍVIDA - 2019

(Milhões de euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo no início do exercício	17.035	16	13	17.064
Transferências		(1)	1	0
De stage 2:		(1)	1	
Novos ativos financeiros	1.296			1.296
Baixas de ativos financeiros (distintas de falidos)	(875)	(9)		(884)
Alterações na periodização de juros	(81)			(81)
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	17.375	6	14	17.395
Provisões para perda *	(2)		(4)	(6)

(*) Não houve movimentos significativos no período

MOVIMENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DÍVIDA - 2018

(Milhões de euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo no início do exercício	2.616		13	2.629
1ª aplicação NIIF 9 (Nota 1)	10.172	9		10.181
Saldo ajustado no início do exercício	12.788	9	13	12.810
Novos ativos financeiros	6.195	8	0	6.203
Baixas de ativos financeiros (distintos de falidos)	(1.840)	(9)	(13)	(1.862)
Modificação de fluxos de caixa contratuais	0	8	13	21
Alterações na periodização de juros	(108)	0	0	(108)
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	17.035	16	13	17.064
Provisões para perdas *	(1)	0	(3)	(4)

(*) A 1ª aplicação da NIIF 9 originou um movimento de libertação de 37 milhões de euros a 1 de janeiro de 2018.

14.2. Empréstimos e adiantamentos

Empréstimos e adiantamentos – entidades de crédito

O detalhe dos saldos brutos desta secção é o seguinte:

DETALHE DE EMPRÉSTIMOS E ADIANTAMENTOS A ENTIDADES DE CRÉDITO POR NATUREZA

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
À ordem	3.581	6.154	5.099
Outras contas	3.581	6.154	5.099
A prazo	1.560	1.392	2.270
Contas a prazo	1.560	1.380	1.297
Aquisição temporal de ativos			961
Ativos em stage 3 (ativos em 2017 com potencial de desreconhecimento)		12	12
TOTAL	5.141	7.546	7.369

165
CMB
A

Empréstimos e adiantamentos – crédito a clientes

O detalhe do movimento do valor contabilístico bruto (montante em balanço sem considerar provisões para redução do valor recuperável de ativos) da carteira de crédito a clientes é o seguinte:

MOVIMENTOS DE CRÉDITO A CLIENTES - 2019

(Milhões de euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo no início do exercício	196.634	16.328	10.718	223.680
Transferências	(1.643)	745	898	0
De stage 1:	(4.555)	4.044	511	0
De stage 2:	2.873	(3.855)	982	0
De stage 3:	39	556	(595)	0
Novos ativos financeiros	48.829	1.386	502	50.717
Baixa de ativos financeiros (distintas de falidos)	(40.896)	(2.918)	(1.627)	(45.441)
Falidos			(2.104)	(2.104)
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	202.924	15.541	8.387	226.852

MOVIMENTOS DE CRÉDITO A CLIENTES - 2018

(Milhões de euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo no início do exercício	209.337	0	13.797	223.134
1ª aplicação NIIF 9 (Nota 1)	(16.113)	15.664	(16)	(465)
Saldo ajustado no início do exercício	193.224	15.664	13.781	222.669
Transferências	(2.254)	1.794	460	0
De stage 1:	(4.718)	4.150	568	0
De stage 2:	2.437	(3.211)	774	0
De stage 3:	27	855	(882)	0
Novos ativos financeiros	45.675	1.795	871	48.341
Baixa de ativos financeiros (distintas de falidos)	(40.011)	(2.925)	(3.015)	(45.951)
Falidos	0	0	(1.379)	(1.379)
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	196.634	16.328	10.718	223.680

O movimento da cobertura dos «Ativos financeiros pelo custo amortizado – Empréstimos e adiantamentos» é o seguinte:

MOVIMENTOS DE IMPARIDADES EM CRÉDITOS CONCEDIDOS A CLIENTES - 2019

(Milhões de euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo no início do exercício	695	741	4.277	5.713
Dotações líquidas	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)
Novos ativos financeiros	183	112	344	639
Baixas	(19)	(31)	(180)	(230)
Utilizações			(1.308)	(1.308)
Transferências e outros	(142)	(20)	47	(115)
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	574	708	3.416	4.698

MOVIMENTOS DE IMPARIDADES EM CRÉDITOS CONCEDIDOS A CLIENTES - 2018

(Milhões de euros)

	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo no início do exercício	1.412	-	5.404	6.816
1ª aplicação NIIF 9 (Nota 1)	(440)	589	614	763
Saldo ajustado no início do exercício	972	589	6.018	7.579
Dotações líquidas	(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
Novos ativos financeiros	134	77	415	626
Baixas	(375)	(217)	(137)	(729)
Utilizações			(1.777)	(1.777)
Transferências e outros	(74)	356	(439)	(157)
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	695	741	4.277	5.713

MOVIMENTOS DE IMPARIDADES EM CRÉDITOS CONCEDIDOS A CLIENTES - 2017

(Milhões de euros)

	SALDO 31-12-2016	ADIÇÃO POR COMBINAÇÕES DE NEGÓCIO	DOTAÇÕES LÍQUIDAS	UTILIZAÇÕES	TRANSFERÊNC IAS E OUTROS	SALDO 31-12-2017
Cobertura por risco de crédito do titular	6.679	1.088	554	(971)	(544)	6.806
Empréstimos e adiantamentos	6.679	1.088	554	(971)	(544)	6.806
Entidades de crédito	0	0	4	0	(4)	0
Setor público	4	0	62	0	11	77
Outros setores	6.675	1.088	488	(971)	(551)	6.729
Cobertura por risco país	10	0	0	0	0	10
Crédito a clientes	10	0	0	0	0	10
TOTAL	6.689	1.088	554	(971)	(544)	6.816

167
CWT
AA

15. Derivados - contabilidade de coberturas (ativo e passivo)

O detalhe dos saldos destas secções é o seguinte:

DETALHE DE DERIVADOS DE COBERTURA (PRODUTO E CONTRAPARTE)

(Milhões de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO
Taxas de juros	2.070	351	1.752	363	2.201	302
Instrumentos de capital próprio	58				108	
Divisas e ouro	(6)	2	(4)	2	(1)	2
Outros		40	95	88	93	97
TOTAL DE COBERTURA A JUSTO VALOR	2.122	393	1.843	453	2.401	401
Taxas de juros	11		3		15	14
Instrumentos de capital próprio			63		19	
Divisas e ouro			0	0	0	0
Outros		122	147	340	162	378
TOTAL DE COBERTURA DE FLUXOS DE NUMERÁRIO	11	122	213	340	196	392
TOTAL	2.133	515	2.056	793	2.597	793
Pró-memória						
Dos quais: OTC - entidades de crédito	499	254	897	560	1.223	721
Dos quais: OTC - outras sociedades financeiras	1.634	261	1.157	233	1.369	67
Dos quais: OTC - outros			2		5	5

Seguidamente detalha-se o calendário do montante nominal dos instrumentos de cobertura de taxa de juros e a sua taxa de juros média:

CALENDRÁRIO DE VENCIMENTO DOS ELEMENTOS DE COBERTURA E TAXA DE JUROS MÉDIA

(Milhões de euros)

	VALOR DO ELEMENTO COBERTO					TOTAL	TAXA DE JUROS MÉDIA
	< 1 MÊS	1-3 MESES	3-12 MESES	1-5 ANOS	>5 ANOS		
Coberturas de taxa de juros de ativos	215	466	140	2.909	12.185	15.915	(0,25%)
Coberturas de taxa de juros de passivos	282	637	2.130	18.471	11.412	32.932	1,74%
TOTAL DE COBERTURA A JUSTO VALOR	497	1.103	2.270	21.380	23.597	48.847	1,29%
Coberturas de taxa de juros de ativos		32		1.679	3.399	5.110	0,99%
TOTAL DE COBERTURA DE FLUXOS DE NUMERÁRIO	0	32	0	1.679	3.399	5.110	0,99%

ELEMENTOS DE COBERTURA - COBERTURAS A JUSTO VALOR
 (Milhões de euros)

ELEMENTO COBERTO	RISCO COBERTO	31-12-2019		2019		31-12-2018		31-12-2017	
		VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA		ALTERAÇÃO NO JV UTILIZADO PARA CALCULAR A COBERTURA (NOTA 32)	VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA		VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA		
		ATIVO	PASSIVO		ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO	
		INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO			INEFICÁCIA RESULTADOS (NOTA 32)				
Emissões (*)	Transformação de taxa fixa a taxa variável	1.863	22	212	(3)	1.710	123	2.045	232
Empréstimos a taxa fixa	Transformação de taxa fixa a taxa variável	182	286	133	1	18	193	69	36
Empréstimos a taxa variável	Transformação de taxa variável Euribor 12M a taxa variável EONIA			(6)		7		18	
Depósitos a prazo	Transformação de taxa fixa a taxa variável	19	5	9	3	13	16	10	35
TOTAL		2.064	313	348	1	1.748	332	2.142	303
Dívida Pública carteira OCI	Transformação de taxa fixa a taxa variável		6	(2)			3	65	1
Dívida Pública carteira OCI	inflação de taxa fixa a taxa variável		40	(21)		88	108	87	97
Dívida Pública carteira OCI	em divisa a taxa variável em divisa taxa fixa		34	(24)			10		
Instrumentos de capital próprio em carteira	Equity Swap	58		58				107	
Outros	Valor do instrumento			(9)	(1)	7			
TOTAL		58	80	2	(1)	95	121	259	98

JV: Justo valor

(*) Em 2018 amortizou-se antecipadamente uma emissão de obrigações subordinadas de 2.072 milhões de euros de montante nominal, registando-se um resultado positivo de 110 milhões de euros na secção «Lucros ou perdas por não reconhecimentos de ativos e passivos financeiros não avaliados a justo valor com alterações em resultados líquidos» da conta de perdas e lucros consolidada anexa, derivado da operação de coberturas associadas a dita emissão (veja-se Nota 32).

(***) Corresponde à cobertura sobre 1% de Telefónica

 168
 chut


ELEMENTOS COBERTOS - COBERTURAS A JUSTO VALOR
(Milhões de euros)

ELEMENTO COBERTO	RISCO COBERTO	31-12-2019		2019		31-12-2018		31-12-2017	
		AJUSTAMENTOS DE JUSTO VALOR ACUMULADOS NO ELEMENTO COBERTO		ALTERAÇÃO NO VALOR UTILIZADO PARA CALCULAR A INFERIACIA DA COBERTURA (NOTA 32)	INSTRUMENTO COBERTO		INSTRUMENTO COBERTO		
		ATIVO	PASSIVO		ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO	
<p>MONTANTE ACUMULADO DOS AJUSTAMENTOS JV DOS ITENS COBERTOS ++</p>									
<p>Passivos financeiros pelo custo amortizado</p>									
Emissões	Transformação de taxa fixa a taxa variável		1.470	89	(215)		22.179		24.846
Empréstimos a taxa fixa	Permutas e opções de taxa de juros	13.681							
Empréstimos a taxa variável	Transformação de taxa fixa a taxa variável EUR a taxa variável EONIA	660	106	(781)	(132)		0	10.837	
Depósitos a prazo	Transformação de taxa fixa a taxa variável								
<p>Ativos financeiros pelo custo amortizado</p>									
TOTAL		14.341	106	(692)	(347)	493	27.264	15.068	29.738
<p>Ativos financeiros a justo valor *</p>									
Dívida Pública carteira OCI	Transformação de taxa fixa a taxa variável	69	n/a			64	0	4.610	
Dívida Pública carteira OCI	Transformação de taxa fixa a taxa variável	468	n/a			434	0	425	
<p>Ativos financeiros a justo valor *</p>									
Dívida Pública carteira OCI	Transformação de taxa fixa a taxa variável em divisa	1.037	n/a			880	0		
<p>Ativos financeiros a justo valor *</p>									
Instrumentos em capital próprio em carteira	Permutas de taxa de juros								
Alterações em OCI	Equity Swap	323	n/a	(58)		0	0	479	
Outros		3		8		34	0	34	
TOTAL		1.900	0	0	(3)	1.412	0	5.548	0

(*) com alterações em outros resultados compreendidos (***) Veja-se Nota 20.

169

23. Situação fiscal

23.1. Consolidação fiscal

O grupo de consolidação fiscal do Imposto sobre Sociedades inclui o CaixaBank, como sociedade dominante, e como dependentes as entidades espanholas do grupo comercial que *cumprem os requisitos exigidos para o efeito por parte da normativa, incluindo a Fundação Bancária "la Caixa" e a CriteriaCaixa*. As restantes sociedades do grupo comercial apresentam as suas declarações de acordo com a normativa fiscal aplicável.

Além disso, o CaixaBank e algumas das suas entidades dependentes fazem parte do grupo de consolidação fiscal do IVA desde o exercício de 2008, sendo o CaixaBank a entidade dominante.

23.2. Exercícios sujeitos a inspeção fiscal

A 24 de julho de 2018, a Administração Tributária espanhola comunicou ao CaixaBank o início de um procedimento de inspeção relativamente aos principais impostos que lhe são aplicáveis quanto aos exercícios de 2013 a 2015, ambos inclusive.

De acordo com o supra indicado, o CaixaBank tem abertos para Inspeção os exercícios de 2016 e seguintes dos principais impostos que lhe são aplicáveis. Além disso, e na sua condição de entidade sucessora de Banca Cívica e as Cajas que previamente transmitiram o seu património afeto à atividade financeira a favor da Banca Cívica, e do Banco de Valencia e Barclays Bank, estas têm abertos a Inspeção os exercícios de 2010 e seguintes quanto aos principais impostos que lhes são aplicáveis.

Como consequência das diferentes interpretações possíveis que se possam atribuir à normativa fiscal aplicável às operações realizadas por entidades financeiras, podem existir determinados passivos fiscais de carácter contingente que não são suscetíveis de quantificação objetiva. A Direção da Entidade estima que as provisões existentes na secção "Provisões - Questões Processuais e litígios devido a impostos pendentes" dos balanços são suficientes para a cobertura dos referidos passivos contingentes.

23.3. Conciliação do resultado contabilístico e fiscal

A conciliação do resultado contabilístico e fiscal da Entidade apresenta-se a seguir:

CONCILIAÇÃO DOS RESULTADOS CONTABILÍSTICO E FISCAL

(Milhões de euros)

	2019	2018
Resultado antes de impostos (A)	2.048	1.590
Aumentos/diminuições devido a diferenças permanentes	(2.165)	(222)
Diferença de custo contabilístico e fiscal das ações transmitidas	30	162
Dividendos e mais-valias sem tributação (isentos, descontados de custo, ...)	(2.578)	(1.101)
Imputações AIE	66	13
Correções de avaliação devido a imparidade de filiais	155	817
Despesas reconhecidas em contas de reservas	(143)	(118)
Amortização contabilística do goodwill	205	205
Outros aumentos	100	57
Outras diminuições		(257)
Resultado com tributação	(117)	1.368
Quota do imposto (Base tributável * 30%)	35	(410)
Deduções e bonificações	1	1
Quota do imposto de Sociedades do exercício	36	(409)
Ajustes de impostos	(5)	15
Ajustes de impostos despesas reconhecidas em contas de reservas	(3)	(31)
Outros impostos	(2)	(2)
IMPOSTO SOBRE BENEFÍCIOS (B)	26	(427)
RESULTADO DEPOIS DE IMPOSTOS (A) + (B)	2.074	1.163

ELEMENTOS COBERTOS - COBERTURAS DE FLUXOS DE NUMERÁRIO
(Milhões de euros)

		31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
		MONTANTE PENDENTE NAS RESERVAS DE COBERTURA DE FLUXOS DE EFETIVO DE RELAÇÕES DE COBERTURA PARA AS QUAIS A CONTABILIZAÇÃO DE FLUXOS EFETIVOS COBERTURA NÃO SE APLICA	MONTANTE PENDENTE NAS RESERVAS DE COBERTURA DE FLUXOS DE EFETIVO DE RELAÇÕES DE COBERTURA PARA AS QUAIS A CONTABILIZAÇÃO DE FLUXOS EFETIVOS COBERTURA NÃO SE APLICA	MONTANTE PENDENTE NAS RESERVAS DE COBERTURA DE FLUXOS DE EFETIVO DE RELAÇÕES DE COBERTURA PARA AS QUAIS A CONTABILIZAÇÃO DE FLUXOS EFETIVOS COBERTURA NÃO SE APLICA
ELEMENTO COBERTO	RISCO COBERTO	RESERVA DE COBERTURA UTILIZADO	RESERVA DE COBERTURA DE FLUXOS EFETIVOS	RESERVA DE COBERTURA DE FLUXOS EFETIVOS
Empréstimos a taxa variável	Transformação de taxa variável a taxa fixa	Permutas de taxa de juros	Ativos financeiros pelo custo amortizado	6
Empréstimos Euribor hipotecário	Transformação de Euribor Hipotecário a taxa fixa	Permutas de taxa de juros		
Depósitos a prazo não mobilizáveis antecipadamente	Transformação de taxa fixa a taxa variável	Permutas de taxa de juros	Ativos financeiros pelo custo amortizado	46
TOTAL		2	0	(14)
			25	26
			25	26
Dívida pública indexada à inflação	Transformação de dívida a taxa variável indexada à inflação, a taxa fixa	Permutas sobre inflação e opções sobre inflação	Ativos financeiros a justo valor *	(56)
Obrigações corporative a variável	Transformação de taxa variável a taxa fixa	Permutas de taxa de juros	Ativos financeiros a justo valor *	
Dívida pública indexada em divisa	Transformação de taxa variável em divisa a taxa variável em euros	Permutas sobre divisas	Ativos financeiros a justo valor*	
Instrumentos de capital próprio em carteira de associadas	Valor do instrumento	Equity Swap	Investimentos em negócios conjuntos e associadas	61
Outros			2	41
TOTAL		(75)	8	(15)

(*) com alterações em outros resultados compreendidos

1771
C&A

16. Investimentos em negócios conjuntos e associadas

O detalhe do movimento do saldo desta secção é o seguinte:

MOVIMENTOS DE PARTICIPAÇÕES - 2019

(Milhões de euros)

	31-12-2018		COMPRAS E AUMENTOS DE CAPITAL	VENDAS E REDUÇÕES DE CAPITAL	AVALIAÇÃO PELO MÉTODO DA PARTICIPAÇÃO	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2019	
	VALOR CONTABILÍSTICO	%PART					VALOR (**)	%PART
VALOR CONTABILÍSTICO	3.368							3.429
Erste Group Bank (*)	1.381	9,92%			92	(3)		1.470 9,92%
Coral Homes	1.082	20,00%				(134)		948 20,00%
SegurCaixa Adeslas	624	49,92%			73	(2)		695 49,92%
Associadas subgrupo BPI	168				35	(3)		200
Outros	113		1	(2)	4			116
GOODWILL	362			0	0	0	0	362
SegurCaixa Adeslas	300							300
Associadas subgrupo BPI	43							43
Outros	19							19
IMPARIDADES ACUMULADAS	(19)			0	2	0	1	(16)
Outros	(19)				2		1	(16)
TOTAL ASSOCIADAS	3.711		1	0	204	(141)		3.775
VALOR CONTABILÍSTICO	167		4	(1)	1	(4)		167
Comercia Global Payments	123	49,00%			(1)			122 49,00%
Negócios conjuntos subgrupo BPI	35				2			37
Outros	9		4	(1)		(4)		8
GOODWILL	1			0	(1)	0	0	0
Outros	1			(1)				0
IMPARIDADES ACUMULADAS	0			0	0	0	(1)	(1)
Outros	0						(1)	(1)
TOTAL NEGÓCIOS CONJUNTOS	168		4	(2)	1	(5)		166

(*) A 31 de dezembro de 2019, o valor de mercado de 9,92% da participação é de 1.431 milhões de euros.

(**) Inclui 55 milhões de euros de ativos Intangíveis gerados no momento da aquisição, que estão a ser amortizados no prazo correspondente

MOVIMENTOS DE PARTICIPAÇÕES - 2018

(Milhões de euros)

	31-12-2017		COMPRAS E AUMENTOS DE CAPITAL	VENDAS E REDUÇÕES DE CAPITAL	AVALIAÇÃO PELO MÉTODO DA PARTICIPAÇÃO	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2018	
	VALOR CONTABILÍSTICO	%PART					***	%PART
VALOR CONTABILÍSTICO	5.689		60	(1.534)	136	(983)	3.368	
Repsol	2.705	9,64%	36	(1.416)	133	(1.458)		
Erste Group Bank *	1.353	9,92%			28		1.381	9,92%
Coral Homes (Nota 1.8)	0				1	1.080	1.081	20,00%
SegurCaixa Adeslas **	715	49,92%		(113)	23		625	49,92%
Associadas subgrupo BPI	748				(63)	(517)	168	
Outros	168		24	(5)	14	(88)	113	
GOODWILL	361		0	0	0	0	361	
SegurCaixa Adeslas	300						300	
Associadas subgrupo BPI	42						42	
Outros	19						19	
IMPARIDADES ACUMULADAS	(13)		0	2	0	(7)	(18)	
Outros	(13)			2		(7)	(18)	
TOTAL ASSOCIADAS	6.037		60	(1.532)	136	(990)	3.711	
VALOR CONTABILÍSTICO	186		4	(38)	15	0	167	
Comercia Global Payments	105	49,00%			19		123	49,00%
Negócios conjuntos subgrupo BPI	35				0	0	35	
Outros	46		4	(38)	(4)		9	
GOODWILL	1		0	0	0	0	1	
Outros	1					0	1	
IMPARIDADES ACUMULADAS	0		0	0	0	0	0	
Outros	0					0	0	
TOTAL NEGÓCIOS CONJUNTOS	187		4	(38)	15	0	168	

(*) A 31 de dezembro de 2018, o valor de mercado de 9,92% da participação é de 1.239 milhões de euros.

(**) Produzido por uma repartição do prémio de emissão da participada, sem variação da percentagem de participação.

(***) Inclui 64 milhões de euros de ativos intangíveis gerados no momento da aquisição, que estão a ser amortizados no prazo correspondente.

MOVIMENTOS DE PARTICIPAÇÕES - 2017

(Milhões de euros)

	31-12-2016		ADIÇÃO POR COMBINA- ÇÃO DE NEGÓCIO	COMPRAS E AUMEN- TO DE CAPITAL	VENDAS E REDU- ÇÕES DE CAPITAL	AVALIAÇÃO PELO MÉTODO DA PARTICIPAÇÃO	TRANS- FERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2017	
	VALOR CONTABILÍSTICO	%PART						VALOR CONTABILÍSTICO **	%PART
VALOR CONTABILÍSTICO	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		(201)	(1.540)		0100,00%
Associadas subgrupo BPI			605	12	0	137	(6)	748	
Outros	138			6	(3)	27		168	
GOODWILL	667		37	7	0	0	(350)	361	
SegurCaixa Adeslas	300							300	
BPI	350						(350)	0	
Associadas subgrupo BPI			37	5				42	
Outros	17			2			0	19	
IMPARIDADES ACUMULADAS	(551)		0	0	0	0	538	(13)	
Outros	(551)						538	(13)	
TOTAL ASSOCIADAS	6.279		642	670	(3)	(97)	(1.454)	6.037	
VALOR CONTABILÍSTICO	141		32	7	0	5	0	185	
Comercia Global Payments	91	49,00%				13		104	49,00%
Negócios conjuntos subgrupo BPI			32			3		35	
Outros	50			7		(11)		46	
GOODWILL	2			0	0	0	0	2	
Outros	2							2	
IMPARIDADES ACUMULADAS	0			0	0	0	0	0	
Outros	0						0	0	
TOTAL NEGÓCIOS CONJUNTOS	143		32	7	0	5	0	187	

(*) A 31 de dezembro de 2017, o valor de mercado de 9,92% da participação é de 1.539 milhões de euros.

(**) Inclui 72 milhões de euros de ativos intangíveis gerados no momento da aquisição, que estão a ser amortizados no prazo correspondente

Repsol SA

A 20 de setembro de 2018, o Grupo iniciou o desinvestimento na participação em Repsol, em linha com as pautas marcadas no atual plano estratégico.

O impacto resultante da perda de influência significativa na participação em Repsol, após a execução dos contratos de *equity swap* e a reclassificação da participação residual na secção «Ativos financeiros a justo valor com alterações em outro resultado global» do balanço consolidado ascendeu a uma perda bruta de 453 milhões de euros, registada na secção «Lucros ou perdas por desreconhecimento de ativos não financeiros líquidos» da conta de resultados de 2018.

Em 2019 concluiu o desinvestimento da participação residual registada em «Ativos financeiros a justo valor com alterações em outro resultado global» (veja-se nota 13).

Banco de Fomento de Angola, SA (BFA)

Perda de influência significativa

A 5 de janeiro de 2017 o Banco BPI vendeu 2% do BFA à Unitel SA. Esta operação originou uma perda líquida para o Banco BPI pelo montante de 212 milhões de euros, dos quais 97 milhões de euros foram atribuíveis ao CaixaBank pela sua participação de 45,5% à data, e foi registada na secção «Resultados de entidades avaliadas pelo método da participação» da conta de perdas e lucros consolidado do dito exercício.

Após a venda de 2% do BFA à Unitel em 2017, a participação do BPI no BFA situou-se em 48,1% do capital e celebrou-se um contrato entre os dois acionistas do BFA em virtude do qual o BPI tinha direito a designar dois vogais de um máximo de 15 no conselho de administração assim como um vogal no Conselho Fiscal e um vogal na Comissão de Riscos e na Comissão de Retribuições. A participação do BPI no capital do BFA e a sua presença nos órgãos de governo do BFA, se bem minoritária e não proporcional à sua participação no capital, permitia supor a existência de influência significativa no BFA de acordo com o previsto na NIC 28 e em consequência, após a citada venda de 2% do BFA, o BPI passou a classificar a sua participação no BFA como entidade associada. Esta classificação manteve-se nas contas consolidadas do Grupo após a tomada de controlo do BPI em fevereiro de 2017.

Conforme se detalha na Nota 1 o Grupo revê em cada encerramento os juízos e estimativas mais relevantes utilizados na preparação da informação financeira. Neste sentido devido à existência de indícios que indicavam uma possível perda de influência significativa no encerramento de 2018, procedeu-se à revisão da classificação do BFA como entidade associada. Entre as principais questões consideradas cabe destacar que a ausência de representantes do BPI no órgão executivo do BFA - a sua comissão executiva que é o órgão que leva a gestão operacional do banco - acabou por determinar uma falta de capacidade real do BPI para participar nas decisões de política financeira e operacional da entidade nos termos previstos no parágrafo 6 da NIC 28. A posição minoritária do BPI no conselho de administração, junto do acionista de controlo, também não permitiu na prática ter uma capacidade real de influir na gestão do BFA. Neste contexto, o peso da participação do BPI nas decisões de natureza operacional e financeira do BFA esteve muito longe das expectativas iniciais fundamentadas na experiência de muitos anos de relação acionista onde o BPI teve um papel chave no desenvolvimento do BFA.

De acordo com o normativo contabilístico, a perda de influência significativa originou a reclassificação em 2018 da participação no BFA de entidade associada, a «Ativos financeiros a justo valor com alterações em outro resultado global-instrumentos decapital próprio» do balanço consolidado ao seu justo valor à data da sua reclassificação. Isso implicou reclassificar na conta de resultados os ajustamentos de avaliação que se mantinham registados até agora no património líquido do Grupo, originando o registo de uma perda líquida na conta de resultados consolidada pelo montante de 154 milhões de euros (139 milhões de euros líquidos) registada na secção «Lucros ou perdas por desconhecimento de ativos não financeiros, líquidos» da conta de resultados anexa. Até à data da sua reclassificação, a contribuição líquida total do BFA como entidade associada nos resultados do Grupo durante o exercício 2018 registados na secção de «Resultados de entidades avaliadas pelo método da participação», uma vez deduzidos os resultados atribuídos a minoritários e os impostos associados ascenderam a 190 milhões de euros líquidos. A contribuição total nos resultados do Grupo uma vez deduzida a perda associada à reclassificação desta participação foi de 51 milhões de euros líquidos.

Hiperinflação

Angola foi classificada como uma economia hiperinflacionária no exercício 2017 pelas principais empresas de auditoria internacionais, considerando o facto de que apresentava um rácio acumulado de inflação próximo a 100% nos últimos três anos assim como a evolução registada nos preços, salários e taxas de juros.

Até à data em que a participação no BFA foi reclassificada na secção de «Ativos financeiros a justo valor com alterações em outros resultados compreendidos - instrumentos de capital próprio», registou-se em «Outros resultados compreendidos acumulados - Elementos que podem reclassificar-se a resultados - Conversão em divisas» as variações resultantes da aplicação do estabelecido da NIC 29. Nos exercícios 2017 e 2018 o efeito da IAS 29 originou um pagamento à referida secção pelo montante de 76 e 78 milhões de euros, respetivamente, ao mesmo tempo que um impacto negativo na secção de «Resultados de entidades avaliadas pelo método de participação» da conta de perdas e lucros de 76 e 90 milhões de euros, respetivamente. Por outro lado, e como consequência das sucessivas desvalorizações do kwanza, em «Outros resultados compreendidos acumulados» registou-se uma diminuição pelo montante de 293 milhões de euros líquidos, resultantes da conversão a euros das demonstrações financeiras do BFA, em conformidade com o estabelecido na NIC 21.

Desvalorização da carteira de participações

No encerramento do exercício não existe nenhum acordo de apoio financeiro nem outro tipo de compromisso contratual nem da sociedade mãe nem das sociedades dependentes, às entidades associadas e negócios conjuntos do Grupo que não estejam reconhecidas nas demonstrações financeiras. Deste modo, não existe no encerramento do exercício nenhum passivo contingente relacionado com as ditas participações.

Para efeitos de analisar o valor recuperável da carteira de participações associadas e negócios conjuntos, o Grupo realiza um seguimento periódico de indicadores de desvalorização sobre as suas participadas. Particularmente, consideram-se, entre outros elementos, os seguintes: i) a evolução dos negócios; ii) a cotação ao longo do período e iii) os preços objetivos publicados por analistas independentes de reconhecido prestígio.

A metodologia de determinação do valor recuperável para as participações em Erste Group Bank e SegurCaixa Adeslas baseia-se em modelos de desconto de dividendos (DDM).

Seguidamente resumem-se as categorias de hipóteses utilizadas, assim como as categorias de sensibilidade de contraste:

HIPÓTESES UTILIZADAS E CENÁRIOS DE SENSIBILIDADE

(Percentagem)

	ERSTE GROUP BANK (3)			SEGURCAIXA ADESLAS		
	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Períodos de projeção	5 anos	5 anos	5 anos	5 anos	5 anos	5 anos
Taxa de desconto (1)	10,10%	10,10%	10,10%	8,13%	8,57%	8,34%
Taxa de crescimento (2)	2,50%	2,50%	2,50%	2%	2%	2%
Sensibilidade	[-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 a taxa de juros da obrigação espanhola a 10 anos, mais um prémio de risco

(2) Corresponde à taxa de crescimento do fluxo normalizado, utilizado para calcular o valor residual

(3) Para o setor bancário, o exercício de determinação do valor recuperável considera a sensibilidade sobre a receita líquida de juros e o custo do risco de [-0,05% ; +0,05%]

Em relação à participação em Coral Homes, a determinação do valor recuperável baseia-se no valor contabilístico da participada baseado na melhor estimativa do património líquido no encerramento do exercício, corrigido pelas mais-valias tácitas líquidas do seu efeito fiscal.

Informação financeira de entidades associadas

Seguidamente apresenta-se informação selecionada das participações significativas em entidades avaliadas pelo método de participação, adicional à que se apresenta nos Anexos 2 e 3:

INFORMAÇÃO SELECIONADA DE ASSOCIADAS

	ERSTE GROUP BANK	SEGURCAIXA ADESLAS	CORAL HOMES
Descrição da natureza das atividades	Capta depósitos e oferece produtos de banca a retalho, banca corporativa e serviços de banca de investimento.	Aliança estratégica com Mutua Madrileña para o desenvolvimento, comercialização e distribuição de seguros gerais de não vida.	A compra, tenência, gestão, administração, permuta, locação e venda de ativos imobiliários de todas as classes, com os seus elementos mobiliários associados ou anexos, assim como a promoção e execução de todo o tipo de promoções imobiliárias.
País de constituição e países onde desenvolve a sua atividade	Áustria, República Checa, Hungria, Croácia, Eslováquia, Roménia e Sérvia	Espanha	Espanha
Restrições ao pagamento de dividendos	Restrições ou limitações regulatórias em função do nível de capital, rentabilidade ou as perspetivas de crescimento do negócio	Restrições à repartição de dividendos com base no nível de solvência da companhia para assegurar o cumprimento dos requisitos regulatórios e contratuais existentes.	

177
carb
A

17. Ativos e passivos do negócio de seguros

O detalhe dos saldos vinculados ao negócio de seguros é o seguinte:

ATIVOS E PASSIVOS AFETOS AO NEGÓCIO DE SEGUROS

(Milhões de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		01-01-2018 ***	
	ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO
Ativos financeiros afetos ao negócio de seguros *	72.683		61.688		58.194	
Ativos financeiros detidos para negociação	1.066		945		956	
Instrumentos de capital próprio			0		0	
Valores representativos de dívida	1.066		945		956	
Ativos financeiros designados a justo valor com alterações em resultados **	12.150		7.990		6.494	
Instrumentos de capital próprio	7.704		5.265		4.293	
Valores representativos de dívida	3.980		2.343		2.101	
Empréstimos e adiantamentos - Entidades de crédito	466		382		100	
Ativos financeiros disponíveis para venda	58.763		51.345		49.394	
Valores representativos de dívida	58.763		51.345		49.394	
Empréstimos e prestações a receber	530		1.183		1.074	
Valores representativos de dívida	350		655		786	
Empréstimos e adiantamentos - Entidades de crédito	180		528		288	
Ativos cobertos por contratos de seguro e resseguro	174		225		276	
Passivos afetos ao negócio de seguros		70.807		61.519		59.239
Contratos designados a justo valor com alterações em resultados		12.248		9.053		8.241
Passivos cobertos por contratos de seguro		58.559		52.466		50.998
Prémios não consumidos		4		4		4
Provisões matemáticas		57.830		51.772		50.390
Prestações		687		668		567
Participação em benefícios e estorno		38		22		37
Outras provisões técnicas		0		0		0

(*) As companhias de seguros do Grupo (VidaCaixa e BPI Vida e Pensões) decidiram valer-se da isenção temporal da NIIF 9, pelo que os seus instrumentos financeiros se apresentam de acordo com a NIC 39 na secção «Ativos afetos ao negócio de seguros» do balanço anexo (veja-se Nota 1)

(**) Incorpora i) os investimentos vinculados à operação de produtos de seguros de vida quando o risco do investimento é assumido pelo tomador do seguro, denominados Unit-Link, assim como ii) os investimentos afetos ao produto Renda Vitalícia Imediata Flexível, na parte em que os compromissos com os tomadores do seguro se calculam por referência ao justo valor dos ativos afetos, cuja natureza é similar à operação Unit-Link.

(***) Veja-se nota 1.4 - Comparação da informação

178
Chub
#

17.1. Ativos financeiros disponíveis para venda

O detalhe dos saldos desta secção é o seguinte:

DETALHE DE ATIVOS FINANCEIROS DISPONÍVEIS PARA VENDA

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	01-01-2018 *
Instrumentos de capital próprio	0	0	0
Valores representativos de dívida **	58.763	51.345	49.394
Dívida Pública espanhola	49.977	44.262	42.811
Dívida Pública estrangeira	5.732	4.043	3.306
Emitidos por entidades de crédito	2.629	2.411	2.596
Outros emissores estrangeiros	425	629	681
TOTAL	58.763	51.345	49.394
Valores representativos de dívida			
Dos quais: mais-valias latentes brutas	13.362	8.069	8.026
Dos quais: menos-valias latentes brutas			

(*) Veja-se nota 1.4 - Comparação da informação

O detalhe do movimento da secção é o seguinte:

MOVIMENTO DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DÍVIDA

(Milhões de euros)

	2019	2018	2017
Saldo no início do exercício	51.345	49.394	47.576
Mais:			
Adição por combinações de negócios		17	
Compras	15.388	16.678	24.543
Mais-valias/(menos-valias) com ajustamentos de património líquido (Nota 24.2)	3.710	28	(859)
Menos			
Vendas * e amortizações	(11.383)	(14.117)	(21.699)
Juros implícitos recebidos	(297)	(655)	(167)
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	58.763	51.345	49.394

(*) Em 2019 realizaram-se vendas de carteira de renda fixa pelo montante de 656 milhões de euros de montante nominal com um resultado positivo de 56 milhões de euros.

17.2. Ativos cobertos por contratos de seguro e resseguro

O detalhe do movimento da secção é o seguinte:

MOVIMENTOS DE ATIVOS COBERTOS POR CONTRATOS DE SEGUROS E RESSEGUROS

(Milhões de euros)

	2019	2018	2017
Saldo inicial	225	276	391
Dotação	174	225	276
Utilização	(225)	(276)	(391)
SALDO FINAL	174	225	276

Esta secção do balanço recolhe, basicamente, as provisões matemáticas a cargo da companhia Berkshire Hathaway Life Insurance Company of Nebraska, assumidas em virtude do contrato de resseguro subscrito em 2012 por VidaCaixa para mitigar o risco de longevidade associado à sua carteira de renda vitalícia de poupança.

179
CWB
H

17.3. Passivos afetos ao negócio de seguros

O detalhe do movimento da secção é o seguinte:

MOVIMENTOS DE PASSIVOS COBERTOS POR CONTRATOS DE SEGUROS
(Milhões de euros)

	2019	2018	2017
Saldo inicial	61.519	50.998	46.946
1ª aplicação NIIF 9 (Nota 1)		8.241	
Saldo inicial ajustado	61.519	59.239	46.946
Adição por combinações de negócios			2.058
Dotação	70.807	61.519	48.940
Utilização	(61.519)	(59.239)	(46.946)
SALDO FINAL	70.807	61.519	50.998
Do qual: Prémios não consumidos e riscos em curso	4	4	5
Do qual: Seguros de vida – risco	506	525	422
Do qual: Seguros de vida – poupança	57.324	51.247	41.640
Do qual: Seguros de vida – outros	12.248	9.053	8.241
Do qual: Prestações	687	668	664
Do qual: Provisões para participação em benefícios e estornos	38	22	26
Do qual: Provisões técnicas	0	0	0

Como consequência da análise sobre a suficiência de passivos, os seguintes montantes correspondentes a mais-valias tácitas dos ativos financeiros afetos ao negócio de seguros encontram-se reclassificados de «Património líquido – Outro resultado global acumulado» para «Passivos afetos ao negócio de seguros»:

AJUSTE POR CONTABILIDADE TÁCITA
(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Mais-valias (menos-valias) reclassificadas como «Passivos afetos ao negócio de seguros»	3.263	2.056	2.140

A seguinte tabela mostra os pressupostos chave, no encerramento do exercício, para o cálculo das provisões matemáticas de seguros em Espanha e Portugal:

HIPÓTESES ATUARIAIS PARA A ESTIMATIVA DAS PROVISÕES

	TABELAS BIOMÉTRICAS	TAXA DE JURO MÉDIA TÉCNICA
Rendas vitalícias - PVI	Em função das diferentes modalidades utilizam-se tabelas GR-80, GR-80 menos dois anos, GR-95 e GK-95. Desde 21/12/2012, em função da modalidade utilizam-se as tabelas PASEM 2010 Unisex (mix setor), GR-95 Unisex (mix companhia, carteira de poupança), PER2000P Unisex (mix companhia, carteira de poupança) ou PER2000P Mulheres (a partir de 70 anos).	2,08%
Rendas vitalícias - Pensão 2000	Em função das diferentes modalidades utilizam-se tabelas GR-70, GR-80, GK-80, GR-95 e GK-95. Desde 21/12/2012 utilizam-se as tabelas GR-95 Unisex (mix companhia, carteira de poupança)	6,84%
PAA/PIAS	Em função das diferentes modalidades utilizam-se tabelas GR-80, GR-80 menos dois, GR-70, GR-95 e PER2000P. Desde 21/12/2012, em função da modalidade utilizam-se as tabelas PER2000P Unisex ou PASEM2010 Unisex	0,07%
Seguros coletivos	As apólices contratadas anteriormente a 01/01/2009 utilizam as tabelas GKM-80/GKF-80. As apólices contratadas entre 01/01/2009 e 20/12/2012 utilizam as tabelas INE 2004-2005. As apólices contratadas a partir de 21/12/2012 utilizam as tabelas PASEM 2010 Unisex (mix sector).	Variável
PPA	Em função das modalidades utilizam-se tabelas GR-80 menos dois anos, GR-95 e GK-95. Para a nova produção desde 21/12/2012 utilizam-se tabelas PASEM 2010 Unisex (mix sector).	2,58%
Unit Link	Em função das diferentes modalidades utilizam-se as tabelas GK-80, GK-95 e INE 2005. Desde 21/12/2012 utilizam-se as tabelas PASEM 2010 Unisex (mix sector)	-

17.4. Informação selecionada de ativos financeiros afetos ao negócio de seguros

Além de aplicar a isenção temporal da NIIF 9 às seguradoras controladas pelo Grupo, a divulgação cujos requerimentos são apresentados seguidamente, assim como nas Notas 3 e 40.1, dito diferimento também se aplicou a SegurCaixa Adeslas (entidade associada do Grupo). O impacto valorativo sobre os instrumentos financeiros associado à aplicação de NIIF 9 nesta entidade não se estima significativo devido ao baixo risco de crédito dos instrumentos financeiros das contrapartes.

Na seguinte tabela mostra-se o justo valor no encerramento do exercício, diferenciando aqueles ativos cujos fluxos de caixa representariam só pagamentos de principal e juros (SPPI), de acordo com NIIF 9, dos que se gerem em função do seu justo valor (não SPPI):

CUMPRIMENTO TEST SPPI

(Milhões de euros)

	SPPI*	NÃO SPPI**	TOTAL
Ativos financeiros não detidos para negociação nem geridos em função do seu justo valor	58.763		58.763
Ativos financeiros detidos para negociação ou geridos em função do seu justo valor	Não aplica	Não aplica	

MONTANTE DA ALTERAÇÃO DO JUSTO VALOR DURANTE O EXERCÍCIO DE 2019

(Milhões de euros)

	SPPI*	NÃO SPPI**	TOTAL
Ativos financeiros não detidos para negociação nem geridos em função do seu justo valor	7.418		7.418
Ativos financeiros detidos para negociação ou geridos em função do seu justo valor	Não aplica	Não aplica	

(*) As companhias de seguros utilizam uma combinação de instrumentos financeiros nas estratégias de imunização financeira para cobrir os riscos a que se encontram expostas as suas atividades. Para estes efeitos, na operação de investimento do Grupo no negócio de seguros, distintos títulos de renda fixa incorporam permutas financeiras que, de acordo com a prática setorial e os critérios de supervisão aplicáveis, contabilizam-se de forma conjunta em «Ativos financeiros disponíveis para venda» ou na carteira pelo custo amortizado, mostrando-se no quadro superior o justo valor.

Estas permutas financeiras avaliadas de forma individual atendendo unicamente à sua forma legal não cumprirão o teste SPPI previsto na NIIF 9. Neste sentido, no âmbito do projeto de implementação da NIIF 9 que continua a desenvolver-se nas companhias de seguros, o Grupo analisou as diferentes alternativas contabilísticas previstas no âmbito normativo (incluindo a contabilidade de coberturas) de forma conjunta com as principais mudanças que introduzirá a NIIF 17 Contratos de seguro na avaliação das provisões técnicas; tudo isso, com o objetivo final de evitar assimetrias na conta de resultados e património do Grupo.

Relativamente aos instrumentos de renda fixa, as companhias de seguros não estimaram significativa a perda esperada que, na primeira aplicação de NIIF 9, se registaria em reservas.

(**) A evolução do saldo de ativos que não cumprem o teste SPPI vem explicado pelos vencimentos verificados no final do ano, assim como à adequação da carteira de instrumentos financeiros aos fluxos prováveis do passivo.

18. Ativos tangíveis

O detalhe do movimento do saldo desta secção é o seguinte:

MOVIMENTOS DE ATIVOS TANGÍVEIS

(Milhões de euros)

	2019			2018		2017	
	IMOBILIÁRIO TERRENOS E EDIFÍCIOS	INSTALAÇÕES E OUTROS	DIREITOS DE USO *	TERRENOS E EDIFÍCIOS	IMOBILIÁRIO INSTALAÇÕES E OUTROS	TERRENOS E EDIFÍCIOS	IMOBILIÁRIO INSTALAÇÕES E OUTROS
Custo							
Saldo no início do exercício	2.615	4.223		2.657	4.044	2.620	3.568
Adições por CN** (Nota 7)						91	341
1ª aplicação NIIF 16 (Nota 1)			1.409				
Adições	130	384	120	83	361	18	259
Baixas	(13)	(194)	(31)	(35)	(188)	(12)	(134)
Transferências ***	(138)	71	127	(90)	6	(60)	10
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	2.594	4.484	1.625	2.615	4.223	2.657	4.044
Amortização acumulada							
Saldo no início do exercício	(543)	(3.052)		(547)	(3.046)	(472)	(2.687)
Adições por CN** (Nota 7)						(69)	(313)
Adições	(33)	(181)	(132)	(32)	(163)	(24)	(150)
Baixas	12	158	1	19	137	11	67
Transferências ***	17	(6)	1	17	20	8	37
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	(547)	(3.081)	(130)	(543)	(3.052)	(546)	(3.046)
Imparidades Acumuladas							
Saldo no início do exercício	(19)	(14)		(19)	(13)	(12)	(11)
Dotações (Nota 37)	(3)			(1)		(6)	
Disponibilidades (Nota 37)	5	2		2	1	3	3
Transferências ***	(1)			(1)	(2)	(5)	(5)
Utilizações							
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	(18)	(12)		(19)	(14)	(20)	(13)
DE USO PRÓPRIO LÍQUIDO	2.029	1.391	1.495	2.053	1.157	2.091	985
Custo							
Saldo no início do exercício	3.857	106		4.701	105	4.626	90
Adições	4	6		60	8	71	8
Baixas (Nota 1.8)	(369)	(5)		(1.064)	(11)	(343)	(4)
Transferências ***	(178)	(3)		160	4	347	11
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	3.314	104		3.857	106	4.701	105
Amortização acumulada							
Saldo no início do exercício	(187)	(32)		(199)	(26)	(172)	(15)
Adições	(41)	(7)		(51)	(11)	(52)	(9)
Baixas (Nota 1.8)	23	1		64	5	20	1
Transferências ***	13	3		(1)		5	(3)
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	(192)	(35)		(187)	(32)	(199)	(26)
Imparidades Acumuladas							
Saldo no início do exercício	(932)			(1.177)		(1.097)	
Dotações (Nota 37)	(111)			(249)		(294)	
Disponibilidades (Nota 37)	66			253		271	
Transferências ***	53			(23)		(142)	
Utilizações	100			264		85	
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	(824)			(932)		(1.177)	
INVESTIMENTOS IMOBILIÁRIOS	2.298	69		2.738	74	3.325	79

(*) Corresponde aos direitos de uso de terrenos e edifícios. Em relação ao ativo por direito de uso, na secção «Outros passivos financeiros - Passivos associados a ativos por direitos de uso» (veja-se Nota 22.4) apresenta-se o valor atual dos pagamentos futuros de locação durante o período de obrigado cumprimento do contrato

(**) CN: Combinação de negócios

(***) Incorporam, principalmente, o valor dos imóveis reclassificados a partir de outras secções do balanço: desde «Uso próprio», quando se produz o fecho de um escritório ou desde «Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos que se classificaram como detidos para venda», no momento em que são postos em regime de aluguer (veja-se Nota 21).



Imobilizado material de uso próprio

Os ativos materiais de uso próprio figuram atribuídos à unidade geradora de efetivo (UGE) do Negócio Bancário que, ao fecho do exercício não apresenta indícios de desvalorização (veja-se Nota 19). Deste modo, o Grupo realiza avaliações periódicas individualizadas de determinados ativos de uso próprio classificados como “Terrenos e edifícios”. No encerramento do exercício, as avaliações disponíveis não são indicativas da existência de desvalorização nos mesmos.

Seguidamente apresenta-se informação selecionada em relação ao imobilizado de uso próprio:

OUTRA INFORMAÇÃO DE IMOBILIZADO MATERIAL DE USO PRÓPRIO

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Ativos em uso completamente amortizados	2.263	2.478	2.498
Compromissos de aquisição de elementos de ativo tangível *	Não significativos	Não significativos	Não significativos
Ativos com restrições de titularidade	Não significativos	Não significativos	Não significativos
Ativos cobertos por apólice de seguros	100% **	100% **	100% **

(*) As vendas formalizadas em exercícios anteriores com contrato de locação operacional posterior incorporam opções de compra executáveis pelo Grupo no vencimento final dos contratos de locação pelo valor de mercado dos escritórios em dita data, e que será determinado, neste caso, por peritos independentes (veja-se Nota 35).

(**) Algumas das apólices de seguro têm franquia

19. Ativos intangíveis

19.1. Goodwill

O detalhe dos saldos desta secção é o seguinte:

DETALHE DE GOODWILL

(Milhões de euros)

	UGE	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Aquisição de Banca Cívica	Bancária	2.020	2.020	2.020
Aquisição de Banca Cívica Vida y Pensiones	Seguros	137	137	137
Aquisição de Cajasol Vida y Pensiones	Seguros	50	50	50
Aquisição de Cajacanarias Vida y Pensiones	Seguros	62	62	62
Aquisição de Banca Cívica Gestión de Activos	Bancária	9	9	9
Aquisição do negócio em Espanha de Morgan Stanley	Bancária/Seguros *	402	402	402
Aquisição de Bankpime	Bancária	40	40	40
Aquisição de VidaCaixa	Seguros	331	331	331
TOTAL		3.051	3.051	3.051

* Deste montante, 3,7 milhões de euros estão atribuídos à UGE de Seguros e o restante à UGE Bancária.

19.2. Outros ativos intangíveis

O detalhe dos saldos desta secção é o seguinte:

DETALHE DE OUTROS ATIVOS INTANGÍVEIS

(Milhões de euros)

	VIDA ÚTIL	UGE	VIDA ÚTIL RESTANTE	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Software e outros	4 a 15 anos		1 a 15 anos	641	584	459
Relações com clientes (Core Deposits) de Barclays Bank	9 anos	Bancária	4 anos	10	13	16
Relações com clientes (Core Deposits) de Banca Cívica	4 a 9,5 anos	Bancária		0	30	72
Relações com clientes (Core Deposits) de Banco de Valencia	6,2 anos	Bancária		0	1	6
Carteira de seguros de Banca Cívica y Pensiones	10 anos	Seguros	3,5 anos	20	28	35
Carteira de seguros de CajaSol Vida y Pensiones	10 anos	Seguros	3,5 anos	5	6	7
Carteira de seguros de CajaCanarias Vida y Pensiones	10 anos	Seguros	3,5 anos	3	3	5
Fundos clientes de Banco de Valencia	10 anos	Seguros	4 anos	1	1	1
Fundos clientes de Barclays Bank	10 anos	Seguros	6,5 anos	14	16	18
Contratos com clientes de Morgan Stanley	11 anos	Bancário/ Seguros		0	1	3
Contratos com clientes de Banca Cívica Gestión de Activos	10 anos		3,5 anos	2	3	4
Contratos com clientes de Barclays Gestión de Activos	9 anos		4 anos	3	4	5
Relações com Clientes (Core Deposits) de BPI	5,8 anos	Bancária	2,8 anos	19	25	32
Marca BPI		Bancária	Indefinida	20	20	20
Carteira seguros de vida de BPI Vida	5 a 10 anos	Seguros	2 a 7 anos	8	11	14
Carteira de clientes - gestão de ativos	10 anos	Bancária	7 anos	12	14	15
Carteira de clientes - Mediação de seguros	10 anos	Bancária	7 anos	20	23	25
Carteira de depósito	6 anos	Bancária	3 anos	10	14	17
TOTAL				788	797	754

184
CML
A

O detalhe do movimento do saldo deste capítulo é o seguinte:

MOVIMENTOS DE OUTROS ATIVOS INTANGÍVEIS

(Milhões de euros)

	2019		2018		2017	
	SOFTWARE	OUTROS ATIVOS	SOFTWARE	OUTROS ATIVOS	SOFTWARE	OUTROS ATIVOS
Custo bruto						
Saldo no início do exercício	1.348	637	1.220	677	989	556
Adições por combinações de negócios (Nota 7)					94	165
Adições	201	31	191	34	200	27
Transferências e outros	(29)	(33)	26	(46)	11	(12)
Baixas por saneamento (Nota 37)		(147)		(24)	(62)	(58)
Outras Baixas	(2)	(113)	(89)	(4)	(12)	(1)
SUBTOTAL	1.518	375	1.348	637	1.220	677
Amortização acumulada						
Saldo no início do exercício	(791)	(396)	(789)	(341)	(605)	(292)
Adições por combinações de negócios (Nota 7)					(78)	(16)
Adições	(108)	(44)	(87)	(60)	(120)	(72)
Transferências e outros	7		1	3	2	(5)
Baixas por saneamento (Nota 37)		124			8	43
Outras Baixas	1	107	84	2	3	1
SUBTOTAL	(891)	(209)	(791)	(396)	(790)	(341)
Imparidades Acumuladas						
Saldo no início do exercício		(1)		(12)		(12)
Dotações (Nota 37)		(4)		(5)	(1)	(4)
Recuperações (Nota 37)		1		4		4
Transferências e outros		(1)		12		
Utilizações					1	
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO		(5)		(1)		(12)
TOTAL	627	161	557	240	430	324

Durante o exercício 2018, o Grupo realizou, em colaboração com um perito independente, um exercício de adequação das vidas úteis do software desenvolvido internamente. Como consequência das ditas análises, a vida útil do software estimou-se, em função da sua natureza, numa categoria de 3-15 anos, aplicando-se as ditas modificações de forma prospetiva a partir do exercício 2018, sem que o impacto tenha sido significativo.

Seguidamente apresenta-se informação selecionada em relação ao outro ativo intangível:

OUTRA INFORMAÇÃO DE OUTROS ATIVOS INTANGÍVEIS

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Ativos em uso completamente amortizados	859	912	551
Compromissos de aquisição de elementos de ativo intangível	Não significativos	Não significativos	Não significativos
Ativos com restrições à titularidade	Não significativos	Não significativos	Não significativos

Teste de desvalorização da UGE bancária

Com o objetivo de analisar o valor recuperável da UGE do negócio bancário, o Grupo realiza um exercício periódico de atribuição dos fundos próprios do Grupo com base nos modelos internos de capital regulatório, os quais tomam em consideração os riscos assumidos por cada um dos negócios. O referido montante a recuperar da UGE compara-se com o seu montante recuperável com o fim de determinar a possível existência de desvalorização.

O valor recuperável determina-se com base no valor em uso, o qual foi determinado mediante um modelo de desconto dos dividendos esperados a médio prazo obtidos a partir da projeção orçamental num horizonte temporal de 5 anos.

185
CDV
A

Adicionalmente, com caráter semestral, realiza-se um exercício de atualização das projeções para incorporar os possíveis desvios ao modelo.

As projeções usam hipóteses baseadas nos dados macroeconómicos aplicáveis à atividade do Grupo, contrastadas mediante fontes externas de reconhecido prestígio e a informação interna das próprias entidades. Seguidamente resumem-se as categorias de hipóteses usadas, assim como as categorias de sensibilidade de contraste:

HIPÓTESES USADAS E CENÁRIOS DE SENSIBILIDADE DA UGE BANCÁRIA

(Porcentagem)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017	SENSIBILIDADE
Taxa de desconto *	7,5%	9,0%	9,3%	[-1,5%; + 1,5%]
Taxa de crescimento **	1,0%	2,0%	2,0%	[-0,5%; + 0,5%]
Receitas líquidas de juros sobre ativos totais médios (NIM) ***	[1,21% - 1,46%]	[1,29% - 1,60%]	[1,27% - 1,60%]	[-0,05%; + 0,05%]
Custo do risco (CoR) ****	[0,26% - 0,36%]	[0,09% - 0,33%]	[0,37% - 0,39%]	[-0,1%; + 0,1%]

(*) Calculada sobre a taxa de juros da obrigação alemã a 10 anos, mais um prémio de risco.

(**) Corresponde à taxa de crescimento do fluxo normalizado, utilizado para calcular o valor residual.

(***) Margem de juros sobre ativos totais médios, reduzida pela persistência de taxas baixas.

(****) Custo do risco em 2018 afetado por liberações pontuais (sem considerá-las seria [0,22% - 0,33%])

No encerramento do exercício constatou-se que as projeções utilizadas no anterior teste e a realidade não teriam afetado as conclusões da anterior análise. Deste modo, em resultado dos exercícios de sensibilidade não revelaram a necessidade de realizar dotações no encerramento do exercício.

Teste de desvalorização da UGE de seguros

A metodologia para a estimativa do valor em uso da UGE de seguros é análoga à utilizada para a UGE bancária, sem que dos resultados obtidos se tenham evidenciado indícios de desvalorização no encerramento do exercício.

Seguidamente resumem-se as categorias de hipóteses usadas, assim como as categorias de sensibilidade de contraste:

HIPÓTESES USADAS E CENÁRIOS DE SENSIBILIDADE DA UGE DE SEGUROS

(Porcentagem)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017	SENSIBILIDADE
Taxa de desconto	8,68%	8,57%	8,84%	[-0,5%; + 0,5%]
Taxa de crescimento *	2,00%	2,00%	2,00%	[-0,5%; + 0,5%]

(*) Corresponde à taxa de crescimento do fluxo normalizado, utilizado para calcular o valor residual.

20. Outros ativos e passivos

A composição do saldo destes capítulos dos balanços é a seguinte:

DETALHE DE OUTROS ATIVOS E PASSIVOS

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Existências	54	57	878
Outros ativos	2.928	2.119	1.627
Periodização *	1.496	710	699
Operações em curso	271	435	427
Dividendos de renda variável acumulados e não cobrados	7	23	115
Outros	1.154	951	386
TOTAL OUTROS ATIVOS	2.982	2.176	2.505
Periodização *	1.143	1.036	1.056
Operações em curso	446	1.027	951
Outros	573	576	328
TOTAL OUTROS PASSIVOS	2.162	2.639	2.335

(*) Inclui o montante acumulado dos ajustamentos de coberturas de justo valor dos itens cobertos que se periodizam até ao vendmento das mesmas (veja-se Nota 15).

O detalhe do movimento do saldo do capítulo «Existências» é o seguinte:

MOVIMENTOS DE EXISTÊNCIAS

(Milhões de euros)

	2019		2018		2017	
	ATIVOS PROCEDENTES DE REGULARIZAÇÕES CREDITÍCIAS	OUTROS ATIVOS	ATIVOS PROCEDENTES DE REGULARIZAÇÕES CREDITÍCIAS	OUTROS ATIVOS	ATIVOS PROCEDENTES DE REGULARIZAÇÕES CREDITÍCIAS	OUTROS ATIVOS
Custo bruto das existências						
Saldo no início do exercício	38	43	2.357	54	2.622	62
Mais:						
Aquisições	3	215	78	245	85	175
Transferências e outros	15			7		
Menos:						
Vendas (Nota 1.8) *	(3)	(224)	(2.339)	(256)	(285)	(172)
Transferências e outros **		1	(58)	(7)	(65)	(11)
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	53	35	38	43	2.357	54
Imparidades Acumuladas das Existências						
Saldo no início do exercício	(23)	(1)	(1.517)	(17)	(1.654)	(17)
Mais:						
Dotações líquidas (Nota 37)			(6)	(1)	(47)	
Transferências e outros	(11)		10	17	10	
Menos:						
Utilizações	1		1.490		175	
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	(33)	(1)	(23)	(1)	(1.516)	(17)
EXISTÊNCIAS	20	34	15	42	841	37

(*) Inclui os custos imputáveis às vendas de bens e à prestação de serviços não financeiros.

(**) Incorporam, principalmente, o valor das construções/terrenos reclassificados a partir de outras secções do balanço: de «Investimentos Imobiliários» ou «Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos que se classificaram como detidos para venda» (vejam-se Notas 18 e 21).

187
cdk


21. Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos que se classificaram como detidos para venda

O detalhe do movimento do saldo desta secção é o seguinte:

MOVIMENTO DE ATIVOS NÃO CORRENTES DETIDOS PARA VENDA

(Milhões de euros)

	2019			2018			2017		
	PROCEDENTES DE REGULARIZAÇÕES			PROCEDENTES DE REGULARIZAÇÕES			PROCEDENTES DE REGULARIZAÇÕES		
	DIREITOS DE ADJUDICAÇÃO (1)	OUTROS	OUTROS ATIVOS (2)	DIREITOS DE ADJUDICAÇÃO (1)	OUTROS	OUTROS ATIVOS (2)	DIREITOS DE ADJUDICAÇÃO (1)	OUTROS	OUTROS ATIVOS (2)
Custo bruto									
Saldo no início do exercício	267	1.033	301	570	9.401	671	681	9.929	779
Adições por combinações de negócio								127	
Adições	128	175	61	167	424	64	536	487	31
Transferências e outros (3)	(212)	427	62	(470)	414	27	(647)	487	(41)
Baixas do exercício (Nota 1.8)	0	(302)	(110)	0	(9.206)	(461)	0	(1.629)	(98)
SALDO NO FINAL DO	183	1.333	314	267	1.033	301	570	9.401	671
Imparidades Acumuladas									
Saldo no início do exercício	(55)	(280)	(27)	(97)	(4.310)	(166)	(125)	(4.641)	(218)
Adições por combinações de negócio				0	0	0	0	(34)	0
Dotações (Nota 39)	0	(149)	(37)	(3)	(521)	(30)	(16)	(1.280)	(29)
Recuperações (Nota 39)	0	45	7	0	211	8	17	1.106	27
Transferências e outros (4)	14	(73)	(1)	45	(213)	148	27	(172)	35
Utilizações	0	67	13	0	4.553	13	0	711	19
SALDO NO FINAL DO	(41)	(390)	(45)	(55)	(280)	(27)	(97)	(4.310)	(166)
TOTAL	142	943	269	212	753	274	473	5.091	505

(1) Os direitos de adjudicação registam-se inicialmente pelo valor líquido pelo que se registará o ativo no momento em que se produza a adjudicação definitiva.

(2) Inclui principalmente: participações reclassificadas a ativo não corrente em venda, ativos procedentes da finalização de contratos de locação operativa e escritórios fechados.

(3) Correspondem principalmente à reclassificação do Direito de Adjudicação a "Outros Ativos procedentes de regularizações creditícias" ou a «Investimentos Imobiliários», no momento em que um imóvel é posto em regime de aluguer (veja-se Nota 18).

(4) Incluem as provisões constituídas para a cobertura de risco de insolvência de operações creditícias do CaixaBank, canceladas mediante a aquisição de ativos imobiliários por parte de BuildingCenter.

Seguidamente detalham-se os ativos procedentes de regularizações creditícias sem considerar a sua imparidade acumulada, segundo a sua antiguidade, determinada a partir da data de adjudicação:

ANTIGUIDADE DE ATIVOS

(Milhões de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	Nº DE ATIVOS	MONTANTE BRUTO	Nº DE ATIVOS	MONTANTE BRUTO	Nº DE ATIVOS	MONTANTE BRUTO
Até 1 ano	3.015	318	5.794	619	11.085	1.115
Entre 1 e 2 anos	4.935	514	3.040	291	11.848	1.159
Entre 2 e 5 anos	4.319	398	2.859	244	50.367	4.898
Mais de 5 anos	3.427	286	1.845	146	25.399	2.799
TOTAL	15.696	1.516	13.538	1.300	98.699	9.971

22. Passivos financeiros

O detalhe dos saldos desta secção é o seguinte:

DETALHE DE PASSIVOS FINANCEIROS PELO CUSTO AMORTIZADO EM 31-12-2019

(Milhões de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTES POR AVALIAÇÃO			PRÉMIOS E DESCONTOS	SALDO EM BALANÇO
		JUROS RECEBIDOS	MICRO- COBERTURAS	CUSTOS TRANSAÇÃO		
Depósitos	242.012	115	0	(14)	(378)	241.735
Bancos centrais	14.463	(45)				14.418
Entidades de crédito	6.230	8	0	0	0	6.238
Clientes	221.319	152	0	(14)	(378)	221.079
Valores representativos de dívida emitidos	33.382	404	0	(10)	(128)	33.648
Outros passivos financeiros	8.592					8.592
TOTAL	283.986	519	0	(24)	(506)	283.975

DETALHE DE PASSIVOS FINANCEIROS PELO CUSTO AMORTIZADO EM 31-12-2018

(Milhões de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTES POR AVALIAÇÃO			PRÉMIOS E DESCONTOS	SALDO EM BALANÇO
		JUROS RECEBIDOS	MICRO- COBERTURAS	CUSTOS TRANSAÇÃO		
Depósitos	248.168	(53)	0	(15)	(460)	247.640
Bancos centrais	29.680	(274)				29.406
Entidades de crédito	8.023	11				8.034
Clientes	210.465	210		(15)	(460)	210.200
Valores representativos de dívida emitidos	28.912	417	6	(10)	(81)	29.244
Outros passivos financeiros	5.576					5.576
TOTAL	282.656	364	6	(25)	(541)	282.460

DETALHE DE PASSIVOS FINANCEIROS PELO CUSTO AMORTIZADO EM 31-12-2017

(Milhões de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTES POR AVALIAÇÃO			PRÉMIOS E DESCONTOS	SALDO EM BALANÇO
		JUROS RECEBIDOS	MICRO- COBERTURAS	CUSTOS TRANSAÇÃO		
Depósitos	247.365	8		(18)	(550)	246.804
Bancos centrais	31.833	(153)				31.681
Entidades de crédito	11.501	15				11.515
Clientes	204.031	146		(18)	(550)	203.608
Valores representativos de dívida emitidos	29.585	418	8	(19)	(73)	29.919
Outros passivos financeiros	4.175					4.175
TOTAL	281.125	426	8	(37)	(623)	280.898

189
CAB
*

22.1. Depósitos de entidades de crédito

O detalhe dos saldos brutos desta secção é o seguinte:

DETALHE DE DEPÓSITOS DE ENTIDADES DE CRÉDITO

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
À ordem	1.272	1.445	1.402
Contas mútuas	2		0
Outras contas	1.270	1.445	1.402
A prazo ou com pré-aviso	4.958	6.578	10.099
Contas a prazo	4.039	4.182	5.826
Passivos financeiros híbridos	1	3	3
Cessão temporal de ativos	918	2.393	4.270
TOTAL	6.230	8.023	11.501

22.2. Depósitos de clientes

O detalhe dos saldos brutos desta secção é o seguinte:

DETALHE DE DEPÓSITOS DE CLIENTES

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Por natureza	221.319	210.465	204.031
Contas correntes e outras contas à ordem	123.410	113.062	102.238
Contas poupança	66.143	61.193	56.534
Depósitos a prazo	29.632	31.945	37.858
Passivos financeiros híbridos	655	1.039	1.418
Cessões temporais (*)	1.479	3.226	5.983
Por setores	221.319	210.465	204.031
Administrações públicas	11.030	11.211	10.868
Setor privado (*)	210.289	199.254	193.163

(*) Inclui cessões temporais de ativos em operações de mercado monetário mediante entidades de contrapartida, de 247 e 5.076 milhões de euros a 31 de dezembro de 2019 e a 31 de dezembro de 2018, respetivamente.

22.3. Valores representativos de dívida emitidos

O detalhe dos saldos brutos desta secção é o seguinte:

DETALHE DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DÍVIDA EMITIDOS

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Cédulas hipotecárias	15.539	16.573	17.555
Cédulas territoriais			50
Obrigações simples	8.734	4.393	3.077
Obrigações de titularização	1.387	1.820	2.443
Notas estruturadas	1.619	696	448
Promissórias	703	29	14
Participações preferentes	2.250	2.250	1.000
Dívida subordinada	3.150	3.150	4.998
TOTAL	33.382	28.911	29.585

190
CMB
*

O detalhe do movimento dos saldos de cada uma das tipologias de valores emitidos é o seguinte:

MOVIMENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DÍVIDA EMITIDOS - 2019

(Milhões de euros)

	CÉDULAS HIPOTECÁRIAS	CÉDULAS TERRITORIAIS	OBRIGAÇÕES SIMPLES	OBRIGAÇÕES DE TITULARIZAÇÃO	NOTAS ESTRU- TURADAS	DÍVIDA SUBORDINADA	PARTICIPAÇÕES PREFERENTES
Saldo bruto							
Saldo no início do exercício	56.543	5.900	4.684	37.595	741	3.459	2.250
Emissões	2.415		4.382	4.032	1.092		
Amortizações	(4.700)		(295)	(9.720)	(51)		
Diferenças de câmbio e outros	2						
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	54.260	5.900	8.771	31.907	1.782	3.459	2.250
Valores recomprados							
Saldo no início do exercício	(39.970)	(5.900)	(291)	(35.775)	(45)	(309)	
Reaquisições				(3.308)			
Amortizações e outros	1.249		254	8.563	(118)		
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	(38.721)	(5.900)	(37)	(30.520)	(163)	(309)	
SALDO LÍQUIDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	15.539		8.734	1.387	1.619	3.150	2.250

MOVIMENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DÍVIDA EMITIDOS - 2018

(Milhões de euros)

	CÉDULAS HIPOTECÁRIAS	CÉDULAS TERRITORIAIS	OBRIGAÇÕES SIMPLES	OBRIGAÇÕES DE TITULARIZAÇÃO	NOTAS ESTRU- TURADAS	DÍVIDA SUBORDINADA	PARTICIPAÇÕES PREFERENTES
Saldo bruto							
Saldo no início do exercício	53.920	7.400	4.023	38.871	554	5.361	1.000
Emissões	7.423	2.300	2.000	4.819	318	1.000	1.250
Amortizações	(4.800)	(3.800)	(1.339)	(6.095)	(131)	(2.902)	
Diferenças de câmbio e outros							
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	56.543	5.900	4.684	37.595	741	3.459	2.250
Valores recomprados							
Saldo no início do exercício	(36.365)	(7.350)	(946)	(36.428)	(106)	(363)	
Reaquisições	(4.858)	(2.300)		(4.819)	(32)		
Amortizações e outros	1.253	3.750	655	5.472	93	54	
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	(39.970)	(5.900)	(291)	(35.775)	(45)	(309)	
SALDO LÍQUIDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	16.573		4.393	1.820	696	3.150	2.250

MOVIMENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DÍVIDA EMITIDOS - 2017

(Milhões de euros)

	CÉDULAS HIPOTECÁRIAS	CÉDULAS TERRITORIAIS	OBRIGAÇÕES SIMPLES	OBRIGAÇÕES DE TITULARIZAÇÃO	NOTAS ESTRU- TURADAS	DÍVIDA SUBOR- DINADA	PARTICIPAÇÕES PREFERENTES
Saldo bruto							
Saldo no início do exercício	42.054	7.050	2.731	29.882	566	4.124	30
Adições por combinações de negócios (Nota 7)	5.200	500	73	4.737	0	397	0
Emissões	11.468	350	2.253	5.214	109	2.450	1.000
Amortizações	(4.802)	(500)	(1.034)	(962)	(121)	(1.610)	(30)
Diferenças de câmbio e outros							
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	53.920	7.400	4.023	38.871	554	5.361	1.000
Valores recomprados							
Saldo no início do exercício	(23.499)	(7.000)	(1.078)	(27.538)	(36)	(34)	(20)
Adições por combinações de negócios (Nota 7)	(5.950)	(400)	(5)	(4.258)	0	(327)	0
Readquisições	(8.277)	(350)	(12)	(5.214)	(78)	(300)	0
Amortizações e outros	1.361	400	149	582	8	298	20
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	(36.365)	(7.350)	(946)	(36.428)	(106)	(363)	0
SALDO LÍQUIDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	17.555	50	3.077	2.443	448	4.998	1.000

O detalhe das emissões de participações preferentes apresenta-se seguidamente:

DETALHE DE EMISSÕES DE PARTICIPAÇÕES PREFERENTES

(Milhões de euros)

DATA DA EMISSÃO	VENCIMENTO	MONTANTE NOMINAL	TAXA DE JUROS NOMINAL	MONTANTE PENDENTE DE AMORTIZAÇÃO		
				31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Junho 2017 *	Perpétuo	1.000	6,75%	1.000	1.000	1.000
Março 2018 *	Perpétuo	1.250	5,25%	1.250	1.250	
PARTICIPAÇÕES PREFERENTES				2.250	2.250	1.000
Valores próprios comprados				0	0	
TOTAL				2.250	2.250	1.000

(*) Emissão perpétua colocada para investidores institucionais em mercados organizados, com cupão discricionário, que podem ser amortizadas em determinadas circunstâncias a opção da Entidade e, em qualquer caso, serão convertidas em ações ordinárias de nova emissão se este divulgar um índice de Capital Ordinário Nível 1 (CET1) abaixo do índice definido em cada emissão.

O detalhe das emissões de dívida subordinada apresenta-se seguidamente:

DETALHE DE EMISSÕES DE DÍVIDA SUBORDINADA

(Milhões de euros)

DATA DE EMISSÃO	VENCIMENTO	MONTANTE NOMINAL	TAXA DE JUROS NOMINAL	MONTANTE PENDENTE DE AMORTIZAÇÃO		
				31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
06-09-2007	PERPÉTUO	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	
DÍVIDA SUBORDINADA				3.150	3.150	5.032
Valores próprios comprados						(34)
TOTAL				3.150	3.150	4.998

22.4. Outros passivos financeiros

A composição do saldo desta secção dos balanços é a seguinte:

DETALHE DE OUTROS PASSIVOS FINANCEIROS

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Obrigações a pagar	1.475	1.970	1.710
Garantias recebidas	1.491	52	60
Câmaras de compensação	1.308	906	466
Contas de cobrança de impostos	1.195	1.262	848
Contas especiais	683	475	620
Passivos associados a ativos por direitos de uso (Nota 1 e Nota 18)	1.509		
Outros passivos financeiros	931	911	471
TOTAL	8.592	5.576	4.175

Na secção «Outros passivos financeiros - Passivos associados a ativos por direitos de uso» (veja-se Nota 18) apresenta-se o valor atual dos pagamentos futuros de locação durante o período de obrigado cumprimento do contrato. O movimento correspondente ao exercício é o seguinte:

PAGAMENTOS FUTUROS DE CONTRATOS DE LOCAÇÃO OPERACIONAL

(Milhões de euros)

	01-01-2019 *	ADIÇÃO LÍQUIDA	ATUALIZAÇÃO FINANCEIRA	PAGAMENTOS	31-12-2019
Vinculados ao contrato de venda e locação posterior					
Soinmob Inmobiliaria	591	29	10	(40)	590
Vinculados a outras locações operacionais	818	209	10	(118)	919
TOTAL	1.409	238	20	(158)	1.509
Taxa de desconto aplicado (segundo o prazo) **					
Espanha	[0,10%-1,66%]				[0,10%-1,66%]
Portugal	[0,20%-0,90%]				[0,20%-0,90%]

(*) Veja-se Nota 1.4. "Comparação da informação"

(**) A diferença na taxa de desconto aplicada para os negócios de Espanha e Portugal explica-se, fundamentalmente, pelo prazo dos contratos de locação a cada um deles

23. Provisões

O detalhe do movimento do saldo desta secção é o seguinte:

MOVIMENTO DE PROVISÕES

(Milhões de euros)

	PENSÕES E OUTRAS		QUESTÕES PROCESSUAIS E LITÍGIOS POR IMPOSTOS		COMPROMISSOS GARANTIAS CONCEDIDAS		
	OBRIGAÇÕES DE PRESTAÇÕES DEFINIDAS PÓS- EMPREGO	OUTRAS RETRIBUIÇÕES AOS EMPREGADOS A LONGO PRAZO	CONTINGÊN- CIAS LEGAIS	PROVISÕES PENDENTES PARA IMPOSTOS	RISCOS CONTIN- GENTES	COMPROMISSOS CONTINGENTES	RESTANTES PROVISÕES
SALDO A 31-12-2016	537	973	344	290	196	33	867
Adições por combinações de negócios (Nota 7)	34	3	10	63	83		5
Com afetação à conta de perdas e lucros	5	464	221	9	28	22	124
Dotação		464	336	15	69	86	96
Reversão			(115)	(6)	(41)	(64)	(78)
Despesas com pessoal	5						106
(Lucros)/ Perdas atuariais	7						
Utilização de fundos	(23)	(213)	(100)	(68)			(371)
Transferências e outros	38	(4)	29	5		(5)	(115)
SALDO A 31-12-2017	598	1.223	504	299	307	50	510
1ª aplicação NIIF 9 (Nota 1.4)					6	4	(2)
Com afetação à conta de perdas e lucros	4	80	54	29	(2)	(10)	292
Dotação		89	174	30	70	93	325
Reversão		(11)	(120)	(1)	(72)	(103)	(33)
Despesas com pessoal	4	2					
(Lucros)/ Perdas atuariais	(108)						
Utilização de fundos	(23)	(231)	(128)	(42)			(310)
Transferências e outros	(13)		(1)	(1)			(10)
SALDO A 31-12-2018	458	1.072	429	285	311	44	480
Com afetação à conta de perdas e lucros	2	979	115	20	(69)	18	102
Dotação			148	25	76	81	207
Reversão			(33)	(5)	(145)	(63)	(105)
Despesas com pessoal	2	979					
(Lucros)/ Perdas atuariais	109						
Utilização de fundos	(27)	(324)	(165)	(43)			(132)
Transferências e outros	(21)	(17)	15	20	(84)		47
SALDO A 31-12-2019	521	1.710	394	282	158	62	497

194
CMT
H23.1. Pensões e outras obrigações
definidas pós-emprego**Fundo para pensões e obrigações similares – Planos pós-emprego de prestação definida**

Os compromissos por retribuições pós-emprego de prestação definida do Grupo têm a seguinte natureza:

- Parte dos compromissos com empregados e ex-empregados do CaixaBank encontram-se cobertos mediante contratos de seguros com entidades de seguros pertencentes ou não ao Grupo, procedentes na sua maioria de processos de fusão. Nestes casos, o tomador das apólices de seguros é o CaixaBank e a gestão dos mesmos e a assunção dos seus riscos, leva-se a cabo através de cada uma das entidades de seguros.
- Os restantes compromissos atribuídos aos negócios em Espanha estão constituídos no Plano de Pensões de Emprego do CaixaBank, o qual prevê diferentes sub-planos. Estes sub-planos ficam integrados nos Fundos de Pensões, sendo o fundo Pensions Caixa 30, o Fundo de Pensões que reúne um maior número de participantes e beneficiários. Os Fundos de Pensões mantêm assegurados os seus compromissos de prestação definida mediante diferentes contratos de seguro, cujo tomador é a própria Comissão de Controlo do Plano de Pensões, a maior parte com VidaCaixa. O CaixaBank não controla os Fundos de Pensões nos quais ficam integrados estes sub-planos, se bem que tem representação minoritária nas Comissões de Controlo estabelecidas em cada um deles.
- Ao encontrar-se a maioria dos compromissos de prestação definida cobertos através dos Fundos de Pensões ou mediante apólices de seguro contratadas diretamente por CaixaBank cujo objetivo é que as prestações a pagar aos beneficiários sejam equivalentes às prestações asseguradas nas apólices contratadas, o Grupo não se expõe a volatilidades e movimentos inusuais de mercado. Nos diferentes encerramentos, o justo valor das apólices contratadas diretamente com VidaCaixa ou outras entidades, e o dos ativos dos Fundos de Pensões (principalmente coberto mediante apólices de seguro), calcula-se com uma metodologia de avaliação homogênea conforme estabelece a norma contabilística.

Se uma apólice de seguros é um ativo afeto ao Plano de Pensões de Emprego do CaixaBank, e os seus fluxos correspondem exatamente tanto no montante como no calendário de pagamentos com as prestações pagáveis dentro do plano, então considera-se que o justo valor dessas apólices de seguro é igual ao valor atual das obrigações de pagamento conexas. Unicamente existirá um passivo líquido por prestação definida quando o CaixaBank ou o Fundo de Pensões mantenham não assegurados determinados compromissos, por exemplo, filas de longevidade para as quais as seguradoras não tenham podido encontrar instrumentos financeiros com uma duração suficientemente longa que repliquem os pagamentos garantidos. Em caso contrário será produzido um ativo como posição líquida.

Enquanto as apólices de seguro contratadas com seguradoras fora do Grupo e o valor dos ativos mantidos através dos Fundos de Pensões se apresentarem de forma líquida no balanço de situação ao tratar-se de ativos elegíveis afetos ao plano e os quais servirão para liquidar as obrigações assumidas, o justo valor das restantes de apólices contratadas diretamente pelo CaixaBank com VidaCaixa elimina-se no processo de consolidação ficando integradas nos investimentos financeiros de VidaCaixa afetos às apólices nas diferentes secções do balanço consolidado.

- Por sua vez, BPI tem a totalidade dos compromissos externalizados no “Fundo de Pensões Banco BPI” e apresenta o valor atual das obrigações líquidas do justo valor dos ativos do plano.

195
Chub
#

O detalhe do movimento do saldo desta secção é o seguinte:

MOVIMENTOS DE FUNDOS PARA PENSÕES E OBRIGAÇÕES SIMILARES

(Milhões de euros)

	OBRIGAÇÕES POR PRESTAÇÃO DEFINIDA (A)			JUSTO VALOR DOS ATIVOS AFETOS (B)			OUTROS ATIVOS (C)			ATIVO/(PASSIVO) LÍQUIDO POR COMPROMISSOS A LONGO PRAZO (A+B+C)		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
BALANÇO NO INÍCIO	(3.673)	(3.759)	(2.104)	3.230	3.168	1.567	(15)	(7)		(458)	(598)	(537)
(Custo) receitas dos juros	(53)	(63)	(61)	51	59	56				(2)	(4)	(5)
COMPONENTES DO CUSTO NA PRESTAÇÃO DEFINIDA RECONHECIDOS EM PERDAS E LUCROS												
Lucros/(Perdas) atuariais por hipóteses demográficas	(24)	51	(95)	179	48	145				155	99	50
Lucros/(Perdas) atuariais por hipóteses financeiras	(356)	(7)	(80)	92	16	23				(264)	9	(57)
COMPONENTES DO CUSTO NA PRESTAÇÃO DEFINIDA RECONHECIDOS NO PATRIMÓNIO LÍQUIDO												
Contribuições para o Plano				21	14	51				21	14	51
Pagamentos do Plano	189	169	123	(162)	(146)	(100)				27	23	23
Liquidações	2	2	40	(2)	(2)	(41)						(1)
Adições por combinações de negócio (Nota 7)			(1.465)			1.431						(34)
Transações	(75)	(66)	(117)	70	73	36	5	(8)	(7)		(1)	(88)
OUTROS	116	105	(1.419)	(73)	(61)	1.377		(8)	(7)	48	36	(49)
BALANÇO NO FINAL	(3.990)	(3.673)	(3.759)	3.479	3.230	3.168	(15)	(15)	(7)	(521)	(458)	(598)
Dos quais: Compromissos causados	(3.286)	(3.068)	(3.147)									
Dos quais: Compromissos não causados	(704)	(605)	(612)									
Dos quais: Investimentos em ativos imobiliários				390	319	348						
Dos quais: Investimentos em instrumentos de património				215	187	521						
Dos quais: Investimentos em instrumentos de dívida				1.139	1.017	360						
Dos quais: Instrumentalizados mediante apólices seguro				1.659	1.568	1.551						
Dos quais: Investimentos nos restantes ativos				76	139	388						

O valor atual das obrigações de prestação definida determinou-se aplicando os seguintes critérios:

- Utilizou-se como método de retribuição o 'método da unidade de crédito projetada', que contempla cada ano de serviço como gerador de uma unidade adicional de direito às prestações e valoriza cada unidade de forma separada.
- A idade estimada de reforma para cada empregado é a primeira idade possível à qual tem direito a reformar-se ou a estipulada nos acordos, conforme o caso.
- As hipóteses atuariais e financeiras utilizadas na avaliação são coincidentes e compatíveis entre si.

196
CAJ
H

As hipóteses utilizadas nos cálculos referentes aos negócios em Espanha são as seguintes:

HIPÓTESES ATUARIAIS E FINANCEIRAS EM ESPANHA

	2019	2018	2017
Taxa de desconto prestações pós-emprego (1)	0,98%	1,64%	1,66%
Taxa de desconto prestações a longo prazo (1)	-0,02%	0,05%	0,12%
Tabelas de mortalidade	PERM-F/2000 - P	PERM-F/2000 - P	PERM-F/2000 - P
Taxa anual de revisão de pensões (2)	0% - 2%	0% - 2%	0% - 2%
I.P.C. anual acumulativo (3)	1,90%	1,2% 2018; 1,8% 2019 e seguintes	1,2% 2017; 1,8% 2018; 1,8% 2019 e seguintes
Taxa de crescimento dos salários	IPC + 0,5%	IPC + 0,5% 2019 e seguintes	1,25% 2018; 1,75% 2017; 2% 2018; IPC + 0,5% 2019 e seguintes

(1) Utilização de uma curva de tipos construída a partir de obrigações corporativas de alta qualidade creditícia, da mesma moeda e prazo que os compromissos assumidos. Taxa informada com base no prazo médio ponderado destes compromissos.

(2) Dependendo de cada compromisso.

(3) Utilização em 2019 da curva de inflação cupão zero espanhola. Taxa informada com base no prazo médio ponderado dos compromissos.

As hipóteses utilizadas nos cálculos referentes aos negócios do BPI em Portugal são as seguintes:

HIPÓTESES ATUARIAIS E FINANCEIRAS EM PORTUGAL

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Taxa de desconto (1)	1,34%	1,97%	2,00%
Tabelas de mortalidade homens	TV 88/90	TV 88/90	TV 88/90
Tabelas de mortalidade mulheres	TV 88/90 - 3 anos	TV 88/90 - 3 anos	TV 88/90 - 3 anos
Taxa anual de revisão de pensões	0,40%	0,50%	0,50%
Taxa de crescimento dos salários	[0,9 - 1,9] %	[1 - 2] %	[1 - 2] %

(1) Taxa resultante da utilização de uma curva de taxas construída a partir de obrigações corporativas de alta qualidade creditícia, da mesma moeda e prazo que os compromissos assumidos.

As avaliações atuariais dos compromissos por pensões atribuídos aos negócios em Espanha e Portugal são realizadas por atuários qualificados e independentes do CaixaBank.

Adicionalmente, para preservar a governação da avaliação e da gestão dos riscos inerentes à assunção nestes compromissos, o CaixaBank tem estabelecido um quadro de atuação onde a Comissão ALCO gere as propostas de coberturas destes riscos e a Comissão Global do Risco aprova qualquer alteração nos critérios de avaliação dos passivos que refletem estes compromissos para os negócios de Espanha.

Seguidamente apresenta-se uma análise de sensibilidade do valor das obrigações sobre as principais hipóteses utilizadas na avaliação atuarial. Para determinar a dita sensibilidade procedeu-se à réplica do cálculo do valor das obrigações modificando a variável em questão e mantiveram-se constantes as restantes hipóteses atuariais e financeiras. Uma limitação deste método é que é improvável que a alteração de uma variável ocorra de maneira isolada, dado que algumas das variáveis poderiam estar correlacionadas:

ANÁLISES DE SENSIBILIDADE DAS OBRIGAÇÕES

(Milhões de euros)

	ESPANHA		PORTUGAL	
	+50 ppbb	-50 ppbb	+50 ppbb	-50 ppbb
Taxa de desconto	(29)	32	(150)	171
Taxa anual de revisão de pensões	10	(9)	231	(204)

A estimativa do justo valor dos contratos de seguros vinculados a pensões contratadas diretamente pelo CaixaBank com o VidaCaixa ou outras entidades e do valor dos ativos dos Fundos de Pensões (principalmente também apólices de seguro) considera o valor dos pagamentos futuros assegurados, descontados da mesma curva de taxas utilizada para as obrigações, pelo que ao estar casados os fluxos previstos de pagamentos com os que se derivarão das apólices, as possíveis mudanças razoáveis no encerramento do exercício na taxa de desconto teria um efeito similar no valor das obrigações brutas do Grupo e no justo valor dos contratos de seguros vinculados a pensões e o justo valor dos ativos mantidos através de Fundos de Pensões.

197
Cov
*

De forma consistente com o mencionado na nota 2.1.2, o cálculo da sensibilidade das obrigações realizou-se unicamente quando o CaixaBank ou o Fundo de Pensões não mantêm assegurados determinados compromissos, por exemplo, certas filas de longevidade mencionadas anteriormente para o negócio de Espanha.

Seguidamente indica-se a estimativa do pagamento das prestações previstas para os próximos 10 anos:

PAGAMENTOS PREVISTOS POR COMPROMISSOS PÓS-EMPREGO

(Milhões de euros)

	2020	2021	2022	2023	2024	2025-2029
Espanha (1)	27	27	27	27	27	128
Portugal	56	56	56	56	55	270

(1) Excluindo as prestações asseguradas a pagar pelo VidaCaixa diretamente aos Fundos de Pensões.

23.2. Provisões para outras retribuições aos empregados

O Grupo mantém fundos para a cobertura dos compromissos dos seus programas de desvinculação, tanto em matéria de salários como de outras cargas sociais, desde o momento da sua desvinculação até alcançar a idade estabelecida nos acordos. Também tem constituídos fundos para cobrir prémios de antiguidade e outros compromissos com o pessoal ativo. Seguidamente detalham-se os principais programas sobre os quais existem fundos:

PROGRAMAS DE DESVINCULAÇÕES

(Milhões de euros)

	EXERCÍCIO DE REGISTO	NÚMERO DE PESSOAS ADERENTES	DOTAÇÃO INICIAL
Acordo laboral 17-07-2014	2014	434	182
Acordo laboral de reestruturação pessoal Barclays Bank 2015	2015	968	187
Acordo laboral 29-06-2015 (reorganização territorial do quadro de pessoal)	2015	700	284
Plano de desvinculações voluntárias incentivadas 16-04-2016	2016	371	160
Acordo laboral 29-07-2016	2016	401	121
Plano de desvinculações voluntárias incentivadas 10-01-2017	2017	350	152
Acordo laboral 27-04-2017- BPI	2017	613	107
Acordo laboral 28-04-2017 - Desvinculações 2017	2017	630	311
Acordo laboral 28-04-2017 - Desvinculações 2018	2018	151	67
Acordo laboral 08-05-2019	2019	2.023	978

Com data de 31 de janeiro de 2020 alcançou-se um Acordo Laboral de Desvinculações Voluntárias Incentivadas, que afetaria a um coletivo potencial de 376 empregados formado pelos empregados das gerações de 1962 e anteriores que prestam os seus serviços nas províncias de Barcelona e Teruel. A dotação orçamental de aproximadamente 100 milhões de euros prevista no plano operativo para estas desvinculações voluntárias incentivadas, realizou-se com base nas percentagens de adesão de processos de desvinculações voluntárias incentivadas anteriores e que estima a adesão de 209 pessoas. A dotação registrar-se-á no primeiro trimestre de 2020.

198
CA
A

O detalhe do movimento do saldo desta secção é o seguinte:

CONCILIAÇÃO DE SALDOS DE OUTRAS RETRIBUIÇÕES AOS EMPREGADOS A LONGO PRAZO

(Milhões de euros)

	(ATIVO)/PASSIVO LÍQUIDO POR PRESTAÇÃO DEFINIDA		
	2019	2018	2017
BALANÇO NO INÍCIO	1.072	1.223	973
Incluído em perdas e lucros			
Custo dos serviços do exercício corrente	2	5	(2)
Custo por serviços passados	978	78	472
Custo (receita) líquido dos juros	1	2	2
Reavaliações (Lucros)/Perdas	(2)	(5)	(8)
COMPONENTES DO CUSTO DA PRESTAÇÃO DEFINIDA RECONHECIDO EM PERDAS E LUCROS	979	80	464
Outros			
Pagamentos do Plano	(324)	(231)	(213)
Adições por combinações de negócio (Nota 7)			3
Transações	(17)		(4)
TOTAL OUTROS	(341)	(231)	(214)
BALANÇO NO FECHO	1.710	1.072	1.223
Dos quais: Com o pessoal pré-reformado	449	633	731
Dos quais: Indemnizações por cessação	962	229	253
Dos quais: Garantias complementares e convénios especiais	181	91	122
Dos quais: Prémios de antiguidade e outros compromissos	60	59	56
Dos quais: Outros compromissos procedentes do Barclays Bank	58	60	61

23.3. Provisões para questões processuais e litígios por impostos pendentes

Dada a natureza destas obrigações, o calendário esperado de saídas de recursos económicos, em caso se produza, é incerto.

Provisões para questões processuais

O Grupo é objeto de demandas e, portanto, vê-se imerso em procedimentos judiciais derivados do curso normal dos seus negócios, incluídos procedimentos derivados da sua atividade creditícia, das suas relações laborais e de outras questões comerciais ou fiscais. Neste contexto, há que considerar que o resultado e o calendário esperado de saídas de recursos económicos dos procedimentos judiciais possa ser incerto.

O Grupo considera que a 31 de dezembro de 2019 estimou de forma fiável as obrigações associadas a cada procedimento e reconheceu, quando assim se requiere, provisões adequadas que cobrem razoavelmente os passivos que pudessem derivar-se, no seu caso, destas situações fiscais e legais. Deste modo, considera que as responsabilidades que puderam resultar dos ditos procedimentos não terão, consideradas cada uma delas de forma individualizada, um efeito significativo adverso nos negócios, na situação financeira nem nos resultados das operações do Grupo.

Taxa de referência para as hipotecas em Espanha

Em relação com o tipo de referência para as hipotecas em Espanha, apresentou-se uma questão pré judicial perante o Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE) que impugna a validade, devido à suposta falta de transparência, dos contratos de empréstimo hipotecário sujeitos ao tipo de referência oficial denominado IRPH (Índice de Referência de Empréstimos Hipotecários).

A questão jurídica objeto de debate é o controlo de transparência baseado no artigo 4.2 da Diretiva 93/13, no pressuposto de que o mutuário é um consumidor. Dado que o IRPH é o preço do contrato e está compreendido na definição do objeto principal do contrato, deve redigir-se de maneira clara e compreensível para que o consumidor esteja em condições de avaliar, sobre a base de critérios claros e entendíveis, as consequências económicas que para ele derivam do contrato.

199
owl
A

Se bem que a Comissão Europeia considera que a transparência requiere uma explicação completa das características do índice e o seu funcionamento, que se mostrem as comparações de índices disponíveis ou oficiais, e que se exponha a evolução histórica e a previsão de evolução futura dos índices hipotecários, o Reino de Espanha, o Reino Unido e a entidade bancária que é parte no procedimento, consideram que um índice oficial é público, transparente e está supervisionado pelas autoridades competentes e que o instrumento jurídico essencial e obrigatório para comparar os preços em Espanha é a TAE (taxa anual equivalente), que compreende o preço total e a carga financeira do empréstimo formada pelos gastos, comissões, índice e o diferencial aplicável.

A questão pré-judicial à que se faz menção foi formulada por um Tribunal de primeira instância vários meses depois de que o Tribunal Supremo, a 14 de dezembro de 2017, proferira sentença declarando a validade destes contratos.

A 10 de setembro de 2019 o Procurador da República emitiu uma opinião segundo a qual, perante as pretensões da Comissão Europeia, vem confirmar a transparência do índice e a desnecessidade de proporcionar cenários futuros de possível comportamento do mesmo e comparações entre diferentes índices, pondo o acento na necessidade de que se tivesse proporcionado a informação pré-contratual regulada no regulamento vigente.

A recente opinião do Procurador da República, a existência da sentença prévia do Tribunal Supremo, o facto de que o IRPH é um tipo de referência oficial, publicado e gerido pelo Banco de Espanha, a existência de jurisprudência do TJUE que confirma a transparência dos contratos referenciados a outros índices de referência oficiais, e a existência da TAE (que deve ser informada obrigatoriamente aos consumidores, e que permite a compreensão da carga económica e a comparação das diferentes ofertas hipotecárias, qualquer que seja o índice de referência aplicável), são factos que, com a informação disponível atualmente, determinam que a probabilidade de uma sentença desfavorável seja considerada baixa.

Por outro lado, é difícil quantificar de antemão o impacto de uma sentença do TJUE que, desvinculando-se da opinião do Procurador da República e seguindo as teses da Comissão Europeia, fosse finalmente desfavorável, já que dependeria de um conjunto de fatores muito incertos, sendo os mais relevantes: i) qual deveria ser a regra para a substituição do dito índice (ou seja, como deveria calcular-se o juro do empréstimo), ii) se havia de ser aplicada retroativamente ou não e até que data (se a resolução do TJUE conclui que deve aplicar-se retroativamente), iii) assim como quantas reclamações bem fundadas sobre a falta de transparência se interporiam. Num cenário tão adverso, o impacto seria material.

A 31 de dezembro de 2019, o montante total de empréstimos hipotecários em situação regularizada indexados a IRPH com pessoas singulares é de aproximadamente 6.060 milhões de euros (a maioria deles, mas não todos, com consumidores).

[Investigação em curso em Tribunal Central de Instrução nº2 \(DDPP 16/18\)](#)

Em abril de 2018 a Procuradoria Anticorrupção iniciou ações contra o CaixaBank, o ex-responsável de Cumprimento Normativo da Entidade e 11 empregados por uns factos que, eventualmente, possam ser considerados constitutivos de um delito de branqueamento de capitais, principalmente pela atividade levada a cabo em 10 escritórios do CaixaBank por supostos membros de determinadas organizações compostas por pessoas de nacionalidade chinesa que, alegadamente, teriam defraudado quantias à Fazenda Pública durante os anos 2011 a 2015. O procedimento encontra-se em fase de instrução, e tanto o CaixaBank como os seus assessores legais não consideram como provável a materialização do risco vinculado a este procedimento penal. O potencial impacto que pudesse surgir, no seu caso, derivado dos factos descritos não tem à data de hoje a consideração de material, embora o CaixaBank esteja exposto ao risco reputacional pela tramitação deste procedimento.

[Investigação em curso no Tribunal Central de Instrução nº5 \(DDPP 67/18\)](#)

Em consequência de uma acusação particular está a ser investigado um conjunto de operações corporativas sucedidas em 2015 e 2016, junto com uma operação de ativo manifestada pela acusação embora inexistente (nunca concedida). Sem prejuízo do dano reputacional que resulta de uma investigação judicial, não se estima como provável a afetação ou materialização de um risco patrimonial vinculado a este procedimento penal.

Provisões para impostos

A composição do saldo desta secção dos balanços é a seguinte:

DETALHE DE PROVISÕES PARA IMPOSTOS

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Atas da Inspeção de Tributos dos exercícios 2004 a 2006	33	33	33
Atas da Inspeção de Tributos dos exercícios 2007 a 2009	12	12	12
Atas da Inspeção de Tributos dos exercícios 2010 a 2012	13	13	15
Imposto sobre Depósitos	18	18	53
Outros	206	209	186
TOTAL	282	285	299

Os principais procedimentos tributários que, no encerramento do exercício de 2019, se encontram em curso são os seguintes:

- Durante o exercício 2017, as atuações de comprovação dos exercícios 2010 a 2012 finalizaram sem impacto relevante. As atas de desconformidade do Imposto sobre Sociedades estão em recurso perante o Supremo Tribunal de Justiça e as atas de desconformidade do Imposto sobre o Valor Acrescentado foram objeto de reclamação económico-administrativa perante o Tribunal Económico-Administrativo Central.
- Durante o exercício 2011, a Inspeção de Tributos iniciou a comprovação de "la Caixa" em relação com os exercícios 2007 a 2009 para os principais impostos aplicáveis e finalizaram no exercício 2013. As atas de desconformidade estão em recurso perante o Supremo Tribunal espanhol.
- Durante o exercício 2008, a Inspeção de Tributos iniciou a comprovação de "la Caixa" em relação com os exercícios 2004 a 2006 para os principais impostos aplicáveis e finalizaram no exercício 2010. As atas de desconformidade estão em recurso perante o Supremo Tribunal espanhol.

O Grupo tem constituídas provisões para a cobertura dos riscos máximos que possam derivar-se das atas assinadas em desconformidades relativas ao Imposto sobre Sociedades e ao Imposto sobre o Valor Acrescentado.

23.4. Provisão por compromissos e garantias concedidas

Neste capítulo registam-se as provisões por risco de crédito das garantias e compromissos contingentes concedidos (Nota 26).

23.5. Outras provisões

Seguidamente detalha-se o conteúdo das secções principais desta secção, cujo calendário esperado de saídas de recursos económicos, em caso de produzir-se, é incerto.

Perdas por acordos não formalizados e outros riscos

Procedimento em exercício de ação coletiva interposta por ADICAE (cláusulas piso)

O procedimento judicial no qual se instaurou uma ação coletiva de cessação pela Associação de Utilizadores de Bancos, Caixas e Seguros (ADICAE) na aplicação das *cláusulas piso* que existem em determinadas hipotecas da entidade está atualmente em fase de Cassação e Infração Processual perante o Supremo Tribunal espanhol.

Conforme consta nas contas anuais precedentes, o risco associado a esta matéria geriu-se com uma cobertura específica de 625 milhões de euros, desenvolvendo-se deste modo uma equipa e procedimentos específicos para cumprir com os requerimentos apresentados ao abrigo do Real Decreto-Lei 1/2017, de 20 de janeiro, de medidas urgentes de proteção dos consumidores em matéria de *cláusulas piso*.

201
chr
H

Os desembolsos acumulados do exercício 2019, vinculados a este procedimento, ascendem a 102 milhões de euros.

Com a informação disponível, o risco derivado pelos desembolsos que pudessem produzir-se por esta litigância está razoavelmente coberto mediante as correspondentes provisões.

Procedimentos do Fundo de Resolução Português (FRP)

Com data de 3 de agosto de 2014, o Banco de Portugal aplicou um procedimento de resolução ao Banco Espírito Santo, SA (BES) mediante a transferência dos seus ativos líquidos e sob gestão para o Novo Banco, SA (Novo Banco). No marco deste procedimento, o FRP realizou um aumento de capital no Novo Banco pelo montante de 4.900 milhões de euros, passando a ser o único acionista. O aumento financiou-se mediante empréstimos ao FRP pelo montante de 4.600 milhões de euros, dos quais 3.900 milhões de euros concedidos pelo Estado Português e 700 milhões de euros concedidos de maneira sindicada pelas entidades financeiras portuguesas, entre as quais o BPI com 116 milhões de euros.

Com data de 19 de dezembro de 2015, o Banco de Portugal iniciou um procedimento de resolução do Banco Internacional do Funchal (Banif) que culminou com i) a venda parcial dos seus ativos por 150 milhões de euros ao Banco Santander Totta, SA; e ii) a contribuição do resto dos seus ativos líquidos não vendidos a Oitante, SA. A resolução financiou-se mediante emissão de dívida de 746 milhões de euros com a garantia do FRP e do Estado Português em última instância. A operação contou, deste modo, com a garantia última do Estado Português de 2.255 milhões de euros para cobrir contingências futuras.

Para o reembolso das obrigações com o Estado Português (em forma de empréstimos e garantias) do FRP em relação com as medidas de resolução adotadas, o FRP dispõe dos instrumentos ordinários proporcionados mediante as distintas contribuições do setor bancário. Nesta linha, modificaram-se as condições dos empréstimos ao FRP para alinhá-las à cobrança das mencionadas contribuições, sem que se preveja a necessidade de recorrer a contribuições adicionais do setor bancário.

Em 2017, o Banco de Portugal selecionou a Lone Star para concluir a operação de venda do Novo Banco, após a qual o FRP manteria 25% do capital social e se estabeleceriam determinados mecanismos de capitalização contingente por parte dos acionistas. Para cobrir o risco contingente, o FRP conta com os meios financeiros que disponha o Estado Português cujo reembolso, no seu caso, repercutiria no esforço contributivo do setor bancário.

À data atual, não é possível estimar os possíveis efeitos para o Fundo de Resolução derivados de: i) a venda de participação no Novo Banco; ii) a aplicação do princípio de que nenhum credor de entidade de crédito sob resolução pode assumir uma perda maior da que seria suposto se essa entidade tivesse entrado em liquidação; iii) a garantia outorgada às obrigações emitidas por Oitante e iv) outros passivos que se conclui que devem ser assumidos pelo FRP.

Não obstante a possibilidade prevista na legislação aplicável para a cobrança de contribuições especiais, dada a renegociação dos termos dos empréstimos outorgados ao FRP, entre os que se inclui BPI e aos anúncios públicos realizados pelo FRP e pelo Gabinete do Ministro das Finanças de Portugal que declara que esta possibilidade não se utilizará. As contas anuais consolidadas do exercício 2019 refletem a expectativa dos Administradores de que o Banco não terá de fazer contribuições especiais nem nenhum outro tipo de contribuições extraordinárias para financiar as medidas de resolução aplicadas ao BES e Banif ou qualquer outro passivo contingente ou passivo assumido pelo FRP.

Qualquer mudança a este respeito pode ter implicações relevantes para os estados financeiros do Grupo.

24. Património líquido

24.1. Fundos próprios

Capital Social

Seguidamente apresenta-se informação selecionada sobre as magnitudes e natureza do capital social:

INFORMAÇÃO SOBRE CAPITAL SOCIAL

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Número de ações subscritas e desembolsadas (unidades) (1)	5.981.438.031	5.981.438.031	5.981.438.031
Valor nominal por ação (euros)	1	1	1
Cotação no encerramento do exercício (euros)	2,798	3,164	3,889
Capitalização bolsista no encerramento do exercício, excluída as ações próprias (2)	16.727	18.916	23.262

(1) A totalidade das ações está representada mediante anotações em conta, sendo todas simétricas enquanto a direitos.

(2) As ações do CaixaBank estão admitidas a cotação no mercado contínuo, formando parte do Ibex-35.

Na data de 23 de abril de 2015, a Assembleia Geral da Sociedade deliberou autorizar o Conselho de Administração para que possa aumentar o capital social em uma ou várias vezes e em qualquer momento, no prazo de cinco anos contados desde a data de celebração da referida Assembleia, na quantia máxima de 2.857.477.950 euros, mediante a emissão de novas ações –com ou sem prémio e com ou sem voto–, consistindo o contravalor das novas ações a emitir em contribuições em dinheiro, podendo fixar os termos e condições do aumento de capital e as características das ações, assim como oferecer livremente as novas ações não subscritas no prazo ou prazos de subscrição preferente, estabelecer que, em caso de subscrição incompleta, o capital ficará aumentado só na quantia das subscrições efetuadas e dar nova redação aos artigos dos Estatutos Sociais relativos ao capital e às ações.

O Conselho de Administração tem o poder de excluir, total ou parcialmente, o direito de subscrição preferente sobre um montante total máximo de 1.142.991.180 euros (isto é, um montante equivalente a 20% do capital social à data da proposta, 12 de março de 2015). Não obstante o anterior, os aumentos de capital que se aprovelem pelo Conselho de Administração da Sociedade para atender à conversão de obrigações em cuja emissão se tenha excluído o direito de subscrição preferente, ao abrigo do acordo de delegação da faculdade de emitir obrigações convertíveis aprovado pela Assembleia Geral de Acionistas a 28 de abril de 2016 sob o ponto 12º da ordem do dia, não ficarão sujeitos à citada limitação, sendo de aplicação o limite da metade do capital social (2.857.477.950). Ao abrigo desta delegação emitiram-se os instrumentos que se detalham na Nota 22.3 - Participações preferentes.

Lucros acumulados, Reservas de reavaliação e outras reservas

O detalhe dos saldos destas secções é o seguinte:

DETALHE DE RESERVAS

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Reservas atribuídas à Sociedade dominante do Grupo CaixaBank	11.947	11.360	10.905
Reserva Legal (1)	1.196	1.196	1.196
Reserva Indisponível financiamento a clientes para aquisição de ações próprias	2	3	4
Outras reservas indisponíveis (2)	509	509	509
Reserva de Livre disposição	1.088	1.165	1.225
Outras Reservas de consolidação atribuídas à Empresa Mãe	9.152	8.487	7.971
Reservas de sociedades consolidadas pelo método de integração global	(5.806)	(5.789)	(5.813)
Reservas de sociedades integradas pelo método da participação	373	224	352
TOTAL	6.514	5.795	5.444

(1) No encerramento do exercício de 2019, a reserva legal alcança os mínimos requeridos pela Lei de Sociedades de Capital.

(2) Inclui, principalmente, as reservas associadas aos fundos de comércio de Morgan Stanley, Bankprime e Banca Cívica.

203
can
✱

Outros instrumentos de património líquido

O valor das ações não entregues correspondentes aos programas de retribuição variável baseados em ações (veja-se Nota 34) detalha-se seguidamente:

DETALHE DE OUTROS INSTRUMENTOS DE PATRIMÓNIO LÍQUIDO

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Valor das ações não entregues	24	19	10

Valores Próprios

O detalhe do movimento do saldo desta secção é o seguinte:

MOVIMENTO DE AÇÕES PRÓPRIAS - 2019

(Milhões de euros)

	2019	AQUISIÇÃO E OUTROS	ALIENAÇÕES E OUTROS **	2019 ***
Número de ações próprias	2.805.039	2.602.477	(2.285.938)	3.121.578
% do capital social *	0,047%	0,044%	(0,038%)	0,052%
Custo / Venda	10	8	(8)	10

MOVIMENTO DE AÇÕES PRÓPRIAS - 2018

(Milhões de euros)

	2018	AQUISIÇÃO E OUTROS	ALIENAÇÕES E OUTROS **	2018 ***
Número de ações próprias	3.565.959	374.732	(1.135.652)	2.805.039
% do capital social *	0,060%	0,006%	(0,019%)	0,047%
Custo / Venda	12	2	(4)	10

MOVIMENTO DE AÇÕES PRÓPRIAS - 2017

(Milhões de euros)

	2017	AQUISIÇÃO E OUTROS	ALIENAÇÕES E OUTROS **	2017
Número de ações próprias	4.335.865	59.634	(829.540)	3.565.959
% do capital social *	0,072%	0,001%	(0,014%)	0,060%
Custo / Venda	14	0	(2)	12

(*) Percentagem calculado sobre o número de ações totais do CaixaBank no encerramento dos respetivos exercícios.

(**) Os resultados obtidos pelas operações com ações próprias nos exercícios 2019, 2018 e 2017 não são significativos e registaram-se em «Outras Reservas».

(***) A 31 de dezembro de 2019 e 2018 não inclui 7.515 ações de VidaCaixa, associadas a Unit-links, registadas na secção «Ativos financeiros designados a justo valor com alterações em resultados».



Adicionalmente, o número de ações próprias aceites a título de garantia de financiamentos concedidos pelo Grupo e as ações próprias pertencentes a terceiros mas geridas por alguma sociedade do Grupo eram as seguintes:

CARTEIRA DE AÇÕES PRÓPRIAS ACEITES A TÍTULO DE GARANTIA E EM PROPRIEDADE DE TERCEIROS GERIDAS

(Milhões de ações / Milhões de euros)

	CARTEIRA DE AÇÕES PRÓPRIAS ACEITES A TÍTULO DE GARANTIA			CARTEIRA DE AÇÕES PRÓPRIAS PROPRIEDADE DE TERCEIROS GERIDAS PELO GRUPO		
	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Número de ações próprias	13	12	12	12	19	12
% do capital social (*)	0,217%	0,201%	0,201%	0,201%	0,318%	0,201%
Valor nominal	13	12	12	12	19	12

24.2. Outro resultado global acumulado

Seguidamente apresenta-se o movimento do saldo desta secção:

MOVIMENTO OUTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO - 2019

(Milhões de euros)

	MONTANTES TRANSFERIDOS PARA A CONTA DE		MONTAN- TES TRANS- FERIDOS PARA RESERVAS	PASSIVOS /ATIVOS FISCAIS DIFERIDOS	MAIS-VALIAS E MENOS-VA- LIAS POR	
	RESULTADOS (DEPOIS DE IMPOSTOS)	RESULTADOS (DEPOIS DE IMPOSTOS)			AVALIAÇÃO (ANTES DE IMPOSTOS)	31-12-2019
ELEMENTOS QUE NÃO SE RECLASSIFICARÃO EM RESULTADOS	(1.336)		101	45	(378)	(1.568)
Lucros (Perdas) atuariais em planos de pensões (Nota 23.1)	(396)			46	(124)	(474)
Participação em outras receitas e gastos reconhecidos de investimentos em negócios conjuntos e associados	(75)				(8)	(83)
Alterações do justo valor dos instrumentos de património avaliados a justo valor com alterações em outro resultado global	(865)		101	(1)	(246)	(1.011)
ELEMENTOS QUE PODEM RECLASSIFICAR-SE EM RESULTADOS	287	(261)		(158)	575	443
Conversão em divisas	2				2	4
Derivados de cobertura. Reserva de cobertura de fluxos de efetivo	22	(63)		(2)	9	(34)
Alterações no justo valor dos instrumentos de dívida avaliados a justo valor com alterações em outro resultado global	317	(198)		(156)	523	486
Participação em outras receitas e gastos reconhecidos de investimentos em negócios conjuntos e associados	(54)				41	(13)
TOTAL	(1.049)	(261)	101	(113)	197	(1.125)

24.3. Interesses minoritários

O detalhe do saldo desta secção é o seguinte:

DETALHE DE INTERESSES MINORITÁRIOS

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Reservas de Minoritários	26	(26)	416
Resultado atribuído a Minoritários	3	55	35
Ajustes de Avaliação atribuídos a Minoritários			(17)
TOTAL	29	29	434
Dos quais: Banco BPI (Nota 7)			402
Dos quais: Telefónica Consumer Finance	19	20	21
Dos quais: Inversiones Inmobiliarias Teguisse Resort	8	8	8
Dos quais: Outros	2	1	3

Seguidamente relacionam-se as empresas dependentes do Grupo nas que algum acionista minoritário participa numa proporção igual ou superior a 10%:

EMPRESAS DEPENDENTES COM ACIONISTAS MINORITÁRIOS COM PARTICIPAÇÃO MAIOR DE 10%

(Porcentagem)

SOCIEDADE DEPENDENTE	ACIONISTAS MINORITÁRIOS	PARTICIPAÇÃO DO ACIONISTA MINORITÁRIO		
		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%
	Outras pessoas singulares	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%
Telefonica Consumer Finance	Telefonica	50%	50%	50%

206
art

25. Situação fiscal

25.1. Consolidação fiscal

O grupo de consolidação fiscal do Imposto sobre Sociedades inclui o CaixaBank, como sociedade dominante, e como dependentes aquelas entidades espanholas do grupo mercantil que cumprem os requisitos exigidos para o efeito pelo regulamento, incluindo a Fundação Bancária "la Caixa" e CriteríaCaixa. O resto das sociedades do grupo mercantil apresentam as suas declarações de acordo com o regulamento fiscal aplicável.

Deste modo, o CaixaBank e algumas das suas entidades dependentes formam parte do grupo de consolidação fiscal do IVA desde o exercício 2008, sendo o CaixaBank a entidade dominante.

25.2. Exercícios sujeitos a inspeção tributária

Com data de 24 de julho de 2018 a Administração Tributária espanhola comunicou à CaixaBank o início de um procedimento de inspeção em relação com os principais impostos que lhe são aplicáveis dos exercícios 2013 a 2015, ambos inclusive.

De acordo com o anterior, o CaixaBank tem abertos a Inspeção aos exercícios 2016 e seguintes dos principais impostos que lhe são aplicáveis, e o BPI aos exercícios 2017 e seguintes dos principais impostos que lhe são aplicáveis. Deste modo, e na sua condição de entidade sucessora de Banca Cívica e as Caixas que previamente proporcionaram o seu património afeto à atividade financeira a favor de Banca Cívica, do Banco de Valencia e Barclays Bank, estas têm abertas a Inspeção aos exercícios 2010 e seguintes pelos principais impostos que lhes são aplicáveis.

Como consequência das diferentes interpretações possíveis que possam dar-se ao regulamento fiscal aplicável às operações realizadas por entidades financeiras, podem existir determinados passivos fiscais de carácter contingente que não são suscetíveis de quantificação objetiva. A Direção do Grupo estima que as provisões existentes na secção «Provisões – Questões processuais e litígios por impostos pendentes» dos balanços são suficientes para a cobertura dos citados passivos contingentes.

25.3. Conciliação do resultado contabilístico e fiscal

A conciliação do resultado contabilístico e fiscal do Grupo apresenta-se seguidamente:

CONCILIAÇÃO DOS RESULTADOS CONTABILÍSTICO E FISCAL

(Milhões de euros)

	2019	2018	2017
Resultado antes de impostos (A)	2.077	2.807	2.098
Correções ao resultado	(581)	(960)	(881)
Rendimentos de instrumentos de capital (1)	(156)	(134)	(99)
Resultado de entidades avaliadas pelo método da participação (1)	(425)	(826)	(526)
Diferença negativa de consolidação	0	0	(256)
Resultado com tributação	1.496	1.847	1.217
Quota do imposto (Resultado com tributação * 30%)	(449)	(554)	(365)
Correções à quota:	74	(165)	(28)
Variações na tributação de vendas e resultados de carteira	22	(155)	(5)
Variações nas provisões de carteira sem efeito fiscal e outros gastos não dedutíveis	0	(55)	(18)
Desreconhecimento de ativos e passivos por impostos diferidos	51	(1)	17
Reconhecimento de ativos e passivos por impostos diferidos	(13)	63	1
Efeito no gasto do imposto das jurisdições com taxa fiscal diferente (2)	11	7	4
Efec	40	0	0
Retenção dividendos estrangeiros e outros	(37)	(24)	(27)
Imposto sobre benefícios (B)	(369)	(712)	(378)
Imposto sobre lucros do exercício (receita/(gasto))	(374)	(719)	(393)
Taxa real (3)	25,0%	38,9%	32,2%
Correções ao imposto sobre os lucros (2018/2017/ 2016)	5	7	16
LUCROS OU PERDAS DEPOIS DE IMPOSTOS PROCEDENTES DAS ATIVIDADES CONTINUADAS (A) + (B)	1.708	2.095	1.720

(1) Receitas na sua maioria isentas de tributação por serem tributadas na origem.

(2) As receitas e gastos do CaixaBank tributam, praticamente na sua totalidade, à taxa geral de 30% no Imposto sobre Sociedades relativamente aos negócios em Espanha e em torno de 27% para os negócios em Portugal.

(3) A taxa real calcula-se como o rácio entre o imposto sobre lucros do exercício e o resultado com tributação.

25.4. Ativos e passivos por impostos diferidos

Seguidamente apresenta-se o movimento do saldo destas secções:

MOVIMENTO DE ATIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS
(Milhões de euros)

	1ª															
	31-12-2016	REGULARI- ZAÇÕES	ADICÕES DE NEGÓCIOS	COMBINAÇÃO	ADICÕES	BAIXAS	31-12-2017	APLICAÇÃO NIIF 9	REGULARI- ZAÇÕES	ADICÕES	BAIXAS	31-12-2018	REGULARI- ZAÇÕES	ADICÕES	BAIXAS	31-12-2019
Contribuições para planos de pensões	471	25	96			(9)	583	18		(7)	594			(19)	575	
Provisão para insolvências	4.103	76	123			(57)	4.245	(24)		(88)	4.125			(11)	4.114	
Provisão para insolvências (NIIF 9)							0	251		(84)	167		(62)		53	
Fundos para compromissos por pré-reformas	42					(15)	27			(9)	18			(8)	10	
Provisão de imóveis adjudicados	1.186	25				(176)	1.035	11		(102)	944			(2)	942	
Comissões de investimentos creditícios	11	(2)				(1)	8	(1)			7			(2)	5	
Deduções pendentes de aplicação	1.221	(23)				(135)	1.063	(139)			924		20	(34)	910	
Bases tributáveis negativas	1.179	348	30			(9)	1.591	54			1.645		19	(16)	1.648	
Ativos avaliados a justo valor com alterações em património líquido	33		15			8	56			48	104			(8)	96	
Outros surgidos em combinações de negócio	50		164			(19)	195	2		(54)	143			(51)	92	
Outros *	1.307	74	173			(652)	1.402	30		145	1.370		(17)	140	1.391	
TOTAL	9.603	523	601			551	10.205	243		193	10.041		(40)	140	9.836	
Dos quais: monetizáveis	5.802						5.891				5.680				5.641	

MOVIMENTO DE PASSIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS
(Milhões de euros)

	1ª															
	31-12-2016	REGULARI- ZAÇÕES	ADICÕES DE NEGÓCIOS	COMBINAÇÃO	ADICÕES	BAIXAS	31-12-2017	APLICAÇÃO NIIF 9	REGULARI- ZAÇÕES	ADICÕES	BAIXAS	31-12-2018	REGULARI- ZAÇÕES	ADICÕES	BAIXAS	31-12-2019
Atualização de imóveis 1ª aplicação NIIF	242					(6)	236	(4)		(17)	215			(13)	202	
Ativos avaliados a justo valor com alterações em património líquido	223		6			(37)	192			(116)	76			136	212	
Ativos intangíveis de combinações de negócios	57					(14)	43			(10)	33			(20)	13	
Provisões matemáticas	271					(67)	204				204				204	
Outros surgidos em combinações de negócio	251		61			(32)	280	4		(51)	233			(32)	201	
Outras correções (*)	207	5	52			(53)	267			87	354		15	4	226	
TOTAL	1.251	5	119			(209)	1.222	0		87	(194)		15	140	(212)	1.058

(*) Inclui, entre outros, eliminações por operações internas do grupo, os correspondentes aos distintos fundos de provisão constituídos e outros ajustes por diferenças entre o regulamento contabilístico e fiscal.

208
207
A

O Grupo não tem ativos por impostos diferidos relevantes desreconhecidos em balanço.

Com carácter semestral, o Grupo realiza, em colaboração com um perito independente, um exercício de avaliação da recuperabilidade dos ativos fiscais reconhecidos em balanço sobre a base de um orçamento consistente no horizonte de 5 anos com as projeções de resultados utilizadas para a estimativa do valor recuperável das distintas UGE do Grupo (veja-se Nota 19) e projetado, doravante, aplicando uma margem de juros sobre ativos totais médios (NIM) sustentável e custo do risco (CoR) normalizado de 1,6 % e 0,39 %, respetivamente.

Seguidamente detalha-se a natureza dos ativos por impostos diferidos segregados pela sua jurisdição de origem:

NATUREZA DOS ATIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS RECONHECIDOS EM BALANÇO

(Milhões de euros)

	DIFERENÇAS TEMPORÁRIAS	DOS QUAIS: MONETIZÁVEIS *	BASES TRIBUTÁVEIS NEGATIVAS	DEDUÇÕES PENDENTES DE APLICAÇÃO
Espanha	7.038	5.532	1.628	910
Portugal	240	109	20	
Outros				
TOTAL	7.278	5.641	1.648	910

(*) Correspondem a diferenças temporárias monetizáveis com direito a conversão num crédito contra a Fazenda Pública.

O Grupo estima que os ativos por impostos diferidos registados surgidos por créditos por bases tributáveis negativas, deduções e as diferenças temporárias não monetizáveis correspondentes à jurisdição espanhola ter-se-ão recuperado num período máximo de 15 anos.

A Sociedade realiza análises de sensibilidade sobre as hipóteses chave de projeção dos fluxos do modelo de recuperabilidade (veja-se Nota 19) sem que resultem dele variações significativas no prazo estimado no cenário base.

A previsibilidade dos exercícios de avaliação da recuperabilidade dos ativos por impostos diferidos que se vêm realizando desde o exercício 2014, vem reforçada pelos exercícios de *backtesting*, os quais apresentam uma boa fiabilidade.

À vista dos fatores de risco existentes (veja-se Nota 3) e o reduzido desvio com respeito às estimativas que se utilizou para a elaboração dos orçamentos, os Administradores consideram que, apesar das limitações para a aplicação de diferenças temporárias monetizáveis, bases tributáveis negativas e deduções pendentes, a recuperação de todos os créditos por impostos diferidos ativos continua sendo provável com benefícios fiscais futuros.

No Anexo 4 recolhem-se as deduções por reinvestimento de lucros, de acordo com o artigo 42 do Texto Refundido da Lei do Imposto sobre Sociedades.

26. *Garantias e compromissos contingentes concedidos*

Seguidamente detalha-se a composição do capítulo «Garantias e compromissos contingentes concedidos», incluído na pró-memória:

DETALHE DE EXPOSIÇÕES E COBERTURAS SOBRE GARANTIAS E COMPROMISSOS CONTINGENTES A 31-12-2019

(Milhões de euros)

	EXPOSIÇÃO FORA DE BALANÇO			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garantias financeiras concedidas	5.574	190	218	(7)	(4)	(77)
Compromissos de empréstimo concedidos	68.702	2.216	214	(27)	(4)	(31)
Outros compromissos concedidos	20.577	473	176	(12)	(8)	(50)

DETALHE DE EXPOSIÇÕES E COBERTURAS SOBRE GARANTIAS E COMPROMISSOS CONTINGENTES A 31-12-2018

(Milhões de euros)

	EXPOSIÇÃO FORA DE BALANÇO			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garantias financeiras concedidas	5.329	182	224	(38)	(24)	(135)
Compromissos de empréstimo concedidos	62.004	1.691	258	(24)	(2)	(18)
Outros compromissos concedidos	18.596	502	241	(7)	(1)	(106)

DETALHE DE EXPOSIÇÕES E COBERTURAS SOBRE GARANTIAS E COMPROMISSOS CONTINGENTES A 01-01-2018

(Milhões de euros)

	EXPOSIÇÃO FORA DE BALANÇO			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garantias financeiras concedidas	5.636	199	180	(34)	(18)	(66)
Compromissos de empréstimo concedidos	59.215	1.587	388	(21)	(2)	(31)
Outros compromissos concedidos	18.613	500	348	(7)	(1)	(187)

O Grupo só deverá satisfazer o montante dos riscos contingentes se a contraparte assegurada não cumprir as suas obrigações. Estima-se que a maioria destes riscos chegarão ao seu vencimento sem serem satisfeitos.

Em relação aos compromissos contingentes, o Grupo tem o compromisso de fornecer fundos a clientes em linhas de crédito disponíveis e outros compromissos, no momento em que lhe seja solicitado e sujeito ao cumprimento de determinadas condições por parte das contrapartes. Estima-se que uma parte importante dos mesmos vencerão antes da sua disponibilização, bem porque não serão solicitados pelos clientes ou bem porque não se cumprirão as condições necessárias para a sua disponibilização. Seguidamente detalha-se a composição do capítulo «Compromissos de empréstimo concedidos», incluído na pró-memória dos balanços:

COMPROMISSOS DE EMPRÉSTIMOS CONCEDIDOS

(Milhões de euros)

	31-12-2019		31-12-2018		31-12-2017	
	DISPONÍVEL	LIMITES	DISPONÍVEL	LIMITES	DISPONÍVEL	LIMITES
Disponível por terceiros						
Entidades de crédito	213	244	93	232	37	90
Administrações públicas	3.729	4.711	1.960	2.608	1.814	2.647
Outros setores	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
Dos quais: de disponibilidade condicionada	3.751		4.098		3.790	

211
CAB
A

Seguidamente detalham-se os prazos de vencimentos contratuais dos compromissos de empréstimos concedidos:

PRAZOS DE VENCIMENTOS CONTRATUAIS*(Milhões de euros)*

	< 1 MÉS	1 - 3 MESES	3 - 12 MESES	1 - 5 ANOS	> 5 ANOS	TOTAL
Disponíveis por terceiros	1.172	1.610	10.277	22.976	35.097	71.132

27. Outra informação significativa

27.1. Operações por conta de terceiros

Seguidamente apresenta-se o detalhe dos recursos fora de balanço por conta de terceiros:

DETALHE DE RECURSOS DE CLIENTES

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Ativos sob gestão	102.316	93.951	96.552
Fundos de investimento, carteiras e SICAV's	68.584	64.541	66.883
Fundos de pensões	33.732	29.410	29.669
Outros (*)	4.698	5.108	5.363
TOTAL	107.014	99.059	101.915

(*) Inclui, entre outros, recursos transitórios associados a transferências e cobranças, assim como outros recursos distribuídos pelo CaixaBank e Banco BPI.

27.2. Ativos financeiros transferidos

O Grupo transformou parte da sua carteira de empréstimos e créditos homogéneos em títulos de renda fixa através da transferência dos ativos para diferentes fundos de garantia criados com esta finalidade. De acordo com o regulado pelo regulamento vigente, as titularizações em que não se tenha produzido uma transferência substancial do risco não poderão retirar-se do balanço.

Seguidamente apresentam-se os saldos classificados na secção de «Ativos financeiros pelo custo amortizado» correspondente aos montantes pendentes de amortização dos créditos titularizados:

DETALHE DE ATIVOS TITULARIZADOS

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Ativos hipotecários titularizados	24.054	26.738	29.366
Outros ativos titularizados	7.687	10.753	9.450
Empréstimos a empresas	4.648	7.772	7.018
Leasing	1.535	241	307
Empréstimos ao consumo	1.503	2.738	2.123
Outros	1	2	2
TOTAL	31.741	37.491	38.816

Seguidamente detalham-se as diferentes titularizações efetuadas, com os montantes pendentes de amortização e os montantes correspondentes a melhor crédito concedido aos fundos de titularização:

TITULARIZAÇÃO DE ATIVOS - EMISSÕES SOBRE ATIVOS TITULARIZADOS RETIRADOS DO BALANÇO

(Milhões de euros)

DATA DE EMISSÃO	ADQUIRIDOS POR:	EXPOSIÇÃO INICIAL TITULARIZADA	ATIVO TITULARIZADO			OBRIGAÇÕES DE TITULARIZAÇÃO READQUIRIDOS			MELHORIAS DE CRÉDITO		
			2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Junho 2001	TDA 14 Mixto, FTA	122	2	3	4	0	0	0	1	1	1
Junho 2002	AyT 7 Promociones Inmobiliarias 1, FTA	269	1	1	2	0	0	0	4	4	4
Outubro 2002	AyT 11, FTH (*)	120	0	0	13	0	0	0	0	0	1
Maio 2003	TDA 16 Mixto, FTA (*)	152	0	0	19	0	0	0	0	0	3
Maio 2003	TDA 16 Mixto, FTA (*)	100	0	0	5	0	0	0	0	0	1
Junho 2003	AyT Hipotecario III, FTH	130	0	0	10	0	0	5	0	0	1
Novembro 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
Novembro 2005	TDA 24, FTA (*)	144	33	36	40	0	0	0	1	1	1
Novembro 2005	TDA 24, FTA (*)	51	6	6	7	0	0	0	0	0	0
Julho 2006	TDA 25, FTA (*)	205	66	72	77	0	0	0	1	1	1
Dezembro 2006	TDA 27, FTA (*)	187	61	65	71	0	0	0	2	2	2
Julho 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

(*) De acordo com o regulamento em vigor no momento das emissões, retiraram-se os empréstimos titularizados no momento da emissão das obrigações, dado que existiam as circunstâncias que permitiam a transmissão substancial de todos os riscos e benefícios que incorporava o ativo financeiro titularizado subjacente. Principalmente o correspondente aos fundos garantidos por Credifimo, adquirida na combinação de negócios com Banca Cívica.

Atualmente, o Grupo não tem intervenção continuada nos ativos retirados e tem um contrato com o fundo de titularização para a administração dos empréstimos, em condições de mercado.

214
CAB
A

TITULARIZAÇÃO DE ATIVOS - EMISSÕES SOBRE ATIVOS TITULARIZADOS MANTIDOS EM BALANÇO
(Milhões de euros)

DATA DE EMISSÃO	ADQUIRIDO POR:	EXPOSIÇÃO INICIAL TITULARIZADA	ATIVO TITULARIZADO			OBRIGAÇÕES DE TITULARIZAÇÃO RECOMPRADOS			MELHORIAS DE CRÉDITO			
			2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	
Junho	2003 AyT Génova Hipotecario II, FTH	800	82	98	115	29	34	40	8	8	8	
Julho	2003 AyT Génova Hipotecario III, FTH	800	91	108	127	35	42	40	8	8	8	
Fevereiro	2004 AyT Hipotecario Mixto, FTA	140	16	18	20				8	8	8	
Março	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	
Junho	2004 AyT Hipotecario Mixto II, FTA	160			1	1	1	1	2	2	2	
Novembro	2004 TDA 22 Mixto, FTH	120	28	31	34	14	17	18	2	2	2	
Junho	2005 AyT Hipotecario Mixto IV, FTA	200	28	34	39	18	15	18	1	1	1	
Junho	2005 AyT Génova Hipotecario VI, FTH	700	124	144	166	78	91	105	5	5	5	
Novembro	2005 FonCaixa FTGENCAT 3, FTA	650			62			27			7	
Novembro	2005 AyT Génova Hipotecario VII, FTH	1.400	294	339	390	119	137	136	8	9	10	
Novembro	2005 Douro Mortgages nº 1	1.500		257	292		148	135				
Dezembro	2005 Valencia Hipotecario 2, FTH	940	135	159	186	41	31	40	5	5	10	
Junho	2006 AyT Génova Hipotecario VIII, FTH	2.100	428	493	568	232	267	309	9	9	11	
Julho	2006 FonCaixa FTGENCAT 4, FTA	600	61	72	86	19	20	20	5	5	6	
Julho	2006 AyT Hipotecario Mixto V, FTA	318	64	72	82	46	55	64	2	2	2	
Setembro	2006 Douro Mortgages nº 2	1.500		367	416		283	315				
Novembro	2006 Valencia Hipotecario 3, FTA	901	201	230	262	70	81	91	5	5	6	
Novembro	2006 AyT Génova Hipotecario IX, FTH	1.000	279	317	357	107	121	125	6	7	8	
Junho	2007 AyT Génova Hipotecario X, FTH	1.050	314	356	401	316	357	403	10	11	12	
Julho	2007 Douro Mortgages nº 3	1.500		568	636		516	416				
Novembro	2007 FonCaixa FTGENCAT 5, FTA	1.000	181	211	243	38	38	38	27	27	27	
Dezembro	2007 AyT Génova Hipotecario XI, FTH	1.200	383	429	479	388	435	485	37	39	40	
Julho	2008 FonCaixa FTGENCAT 6, FTA	750	134	155	179	23	23	23	19	19	19	
Julho	2008 AyT Génova Hipotecario XII, FTH	800	273	307	345	273	306	346	30	30	30	
Março	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	
Dezembro	2010 AyT Goya Hipotecario III, FTA	4.000	1.787	1.984	2.196	1.781	1.980	2.192	178	200	208	
Fevereiro	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	
Dezembro	2011 AyT Goya Hipotecario V, FTA	1.400	649	728	811	670	748	833	72	76	77	
Março	2013 FonCaixa Leasings 2, FTA	1.217		241	307		243	313		112	112	
Outubro	2015 FonCaixa PMEs 6, FTA	1.119			583			623			45	
Novembro	2015 FonCaixa PMEs 7, FTA	2.529			942			973			88	
Fevereiro	2016 CaixaBank RMBS 1, FT	14.200	10.919	11.800	12.678	10.944	11.846	12.742	568	568	568	
Junho	2016 CaixaBank Consumo 2, FT	1.300	324	488	738	350	534	812	52	52	53	
Novembro	2016 CaixaBank PMEs 8, FT	2.250	899	1.242	1.680	973	1.343	1.796	84	93	93	
Março	2017 CaixaBank RMBS 2, FT	2.720	2.256	2.419	2.598	2.294	2.459	2.639	129	130	130	
Julho	2017 CaixaBank Consumo 3, FT	2.450	911	1.408	2.099	931	1.457	2.162	42	99	99	
Novembro	2017 CaixaBank PMEs 9, FT	1.850	977	1.375	1.806	1.007	1.413	1.850	44	85	85	
Dezembro	2017 CaixaBank RMBS 3, FT	2.550	2.122	2.325	2.532	2.135	2.344	2.550	88	115	116	
Maior	2018 CaixaBank Consumo 4, FT	1.700	835	1.347		944	1.494		43	69		
Novembro	2018 CaixaBank PMEs 10, FT	3.325	2.322	3.232		2.525	3.325		159	159		
Junho	2019 CaixaBank Leasings 3, FT	1.830	1.535			1.581				90		
Novembro	2019 CaixaBank PMEs 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

As obrigações de titularização colocadas no mercado registam-se na secção «Passivos financeiros pelo custo amortizado – Valores representativos de dívida emitidos» dos balanços anexos e corresponde à diferença entre o valor contabilístico dos titularizados e o valor contabilístico das obrigações readquiridas.

215
Chut
#

Por outro lado, o Grupo mantém as seguintes operações de titularização sintética mediante a qual se transfere parcialmente o risco de crédito de um conjunto de mutuários classificados na secção «Ativos financeiros pelo custo amortizado -Empréstimos e adiantamentos» do balanço:

OPERAÇÕES DE TITULARIZAÇÃO SINTÉTICA

(Milhões de euros)

DATA EMISSÃO	FUNDO	EXPOSIÇÃO INICIAL TITULARIZADA	VALOR CONTABILÍSTICO TITULARIZADO		
			31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Fevereiro 2016	Gaudí I	2.025	356	920	2.021
Agosto 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

A transferência do risco de crédito assume a forma de garantia financeira e não é considerada uma transferência substancial de riscos e benefícios, motivo pelo qual as exposições subjacentes mantêm-se reconhecidas no balanço.

27.3. Depósitos de valores e serviços de investimento

Seguidamente detalham-se, em função da sua natureza, os valores depositados no Grupo por terceiros:

VALORES DEPOSITADOS POR TERCEIROS

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Registos em conta	175.526	159.417	173.267
Valores anotados no registo central do mercado	122.890	112.109	129.249
Instrumentos de capital próprio. Cotados	54.355	50.113	65.005
Instrumentos de capital próprio. Não cotados	2.771	2.873	3.454
Valores representativos de dívida. Cotados	65.764	59.123	60.790
Valores registados na própria Entidade	0	29	13
Valores representativos de dívida. Cotados	0	29	13
Valores confiados a outras entidades depositárias	52.636	47.279	44.005
Instrumentos de capital próprio. Cotados	20.608	16.728	16.896
Instrumentos de capital próprio. Não cotados	8	32	13
Valores representativos de dívida. Cotados	30.710	25.902	27.038
Valores representativos de dívida. Não cotados	1.310	4.617	58
Títulos físicos	3.538	3.212	3.691
Em poder da Entidade	3.018	3.174	3.651
Instrumentos de capital próprio	3.001	3.174	3.651
Valores representativos de dívida	17	0	0
Confiados a outras entidades	520	38	40
Instrumentos de capital próprio	520	38	40
Outros instrumentos financeiros	72.397	77.940	18.291
TOTAL	251.461	240.569	195.249

Handwritten signatures and marks in the top right corner.

27.4. Ativos financeiros desreconhecidos do balanço devido a imparidade

Seguidamente mostra-se o resumo dos movimentos nos itens desreconhecidos do balanço por considerar-se remota a sua recuperação. Estes ativos financeiros estão registados como «Ativos em suspenso» em contas de ordem complementares aos balanços:

MOVIMENTO DE ATIVOS DESRECONHECIDOS

(Milhões de euros)

	2019	2018	2017
SALDO NO INÍCIO DO EXERCÍCIO	14.639	15.823	15.457
Aquisições:	1.937	1.953	3.204
<i>Das quais por combinações de negócio (Nota 7)</i>	0	0	1.284
Cessões:	2.665	3.137	2.838
Por recuperação em efetivo do principal (Nota 36)	784	455	298
Por recuperação em efetivo dos produtos vencidos e não cobrados	23	36	75
Por alienação de ativos desreconhecidos **	635	1.843	1.505
Por perdão, prescrição e outras causas	1.223	803	960
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	13.911	14.639	15.823
Do quais: juros recebidos sobre dívida desreconhecida *	4.112	4.463	4.497

(*) Inclui, basicamente, juros recebidos pelos ativos financeiros no momento do seu desreconhecimento do balanço.

(**) Corresponde às operações de venda de ativos desreconhecidos realizadas e inclui os juros associados a estas carteiras.

217
Cob
#

28. Receitas por juros

O discriminado do saldo deste capítulo das contas de perdas e lucros anexas é o seguinte:

DETALHE DE RECEITAS POR JUROS

(Milhões de euros)

	2019	2018	2017
Bancos centrais	0	0	0
Entidades de crédito	47	31	31
Valores representativos de dívida	2.101	1.993	2.169
Ativos financeiros detidos para negociação	7	13	18
Ativos financeiros designados a justo valor com alterações em resultados		0	0
Ativos financeiros obrigatoriamente a justo valor com alterações em resultados	5	5	0
Ativos financeiros avaliados a justo valor com alterações em outro resultado global	1.966	1.856	0
Ativos financeiros disponíveis para venda			2.082
Ativos financeiros pelo custo amortizado	123	119	0
Empréstimos e prestações a receber		0	21
Carteira de investimento a vencimento		0	48
Empréstimos e adiantamentos a clientes e outros produtos financeiros	4.808	4.762	4.657
Administrações públicas	75	97	132
Créditos e efeitos comerciais	175	176	185
Devedores com garantia hipotecária	1.921	2.018	2.063
Empréstimos pessoais	2.089	1.910	1.668
Contas de crédito	434	428	468
Outros	114	133	141
Retificação de receitas por operações de cobertura	(28)	5	(67)
Receitas por juros de passivos	127	155	181
TOTAL	7.055	6.946	6.971
Dos quais: juros de exposições em stage 3 (desreconhecidos em 2017)	196	293	281

Seguidamente apresenta-se a taxa de juro efetiva média das distintas categorias de ativos financeiros calculados sobre os saldos líquidos médios (excluídas as retificações):

RENDIMENTO MÉDIO DO ATIVO

(Porcentagem)

	2019	2018	2017
Depósitos em bancos centrais	0,00%	0,00%	0,00%
Ativos financeiros detidos para negociar - Valores representativos de dívida	0,39%	0,64%	0,67%
Ativos financeiros obrigatoriamente a justo valor com alterações em resultados - Valores representativos de dívida	4,46%	3,61%	
Ativos financeiros avaliados a justo valor com alterações em outro resultado global / Ativos disponíveis para venda - Valores representativos de dívida	2,61%	2,71%	3,21%
Ativos financeiros pelo custo amortizado			
Depósitos em entidades de crédito	1,07%	0,64%	0,92%
Crédito a clientes	2,25%	2,28%	2,17%
Valores representativos de dívida	0,68%	0,70%	0,85%
Investimentos mantidos até ao vencimento - Valores representativos de dívida			0,51%



29. Gastos por juros

O saldo discriminado deste capítulo das contas de perdas e lucros anexos é o seguinte:

DETALHE DE GASTOS POR JUROS

(Milhões de euros)

	2019	2018	2017
Bancos centrais	(48)	(39)	(37)
Entidades de crédito	(98)	(70)	(74)
Depósitos de clientes e outros custos financeiros	(303)	(350)	(409)
Valores representativos de dívida emitidos (excluídos os passivos subordinados) *	(616)	(686)	(739)
Retificação de gastos por operações de cobertura	511	552	582
Gastos financeiros de produtos de seguros	(1.426)	(1.319)	(1.434)
Gastos por juros de ativos	(97)	(91)	(79)
Juros por passivos por locações (Nota 1.4 e 22.4)	(20)		
Outros	(7)	(36)	(35)
TOTAL	(2.104)	(2.039)	(2.225)

(*) Excluídos os juros das participações preferentes computáveis como Additional Tier 1 (reconhecidos em fundos próprios)

Seguidamente apresenta-se a taxa de juros efetiva média das distintas categorias de passivos financeiros calculados sobre os saldos líquidos médios (excluídas as retificações):

RENDIMENTO MÉDIO DO PASSIVO

(Porcentagem)

	2019	2018	2017
Depósitos de bancos centrais	0,21%	0,13%	0,11%
Depósitos de entidades de crédito	0,86%	0,54%	0,54%
Depósitos de clientes	0,13%	0,16%	0,20%
Valores representativos de dívida emitidos (excluídos os passivos subordinados)	1,93%	2,26%	2,35%
Passivos subordinados	1,75%	2,45%	3,68%

**30. Recetas por dividendos**

O saldo discriminado deste capítulo das contas de perdas e lucros anexos é o seguinte:

RECETAS POR DIVIDENDOS

(Milhões de euros)

	2019	2018	2017
Telefónica	104	104	104
Outros	59	42	23
TOTAL	163	146	127

31. Comissões

O saldo discriminado destes capítulos das contas de perdas e lucros anexos é o seguinte:

DETALHE DE RECEITAS POR COMISSÕES

(Milhões de euros)

	2019	2018	2017
Riscos contingentes	162	156	127
Disponibilidade de créditos	51	50	53
Câmbio de divisas e notas estrangeiras	94	97	110
Serviço de cobranças e pagamentos	1.023	1.028	914
<i>dos quais: cartões de crédito e débito</i>	506	529	444
Serviço de valores	81	96	98
Comercialização de produtos financeiros não bancários	1.120	1.121	989
Outras comissões	409	350	469
TOTAL	2.940	2.898	2.760

DETALHE DE GASTOS POR COMISSÕES

(Milhões de euros)

	2019	2018	2017
Cedidas a outras entidades e correspondentes	(99)	(104)	(97)
<i>das quais: operações com cartões e multibancos</i>	(88)	(97)	(84)
Operações com valores	(25)	(24)	(18)
Outras comissões	(218)	(187)	(146)
TOTAL	(342)	(315)	(261)

221
CNR
#

32. Lucros ou perdas por ativos e passivos financeiros

O saldo discriminado destes capítulos das contas de perdas e lucros anexos é o seguinte:

DETALHE DE LUCROS OU PERDAS POR ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS

(Milhões de euros)

	2019	2018	2017
Lucros ou perdas ao desreconhecer em contas ativos e passivos financeiros não avaliados a justo valor com alterações em resultados (líquido)	240	126	169
Ativos financeiros pelo custo amortizado / Empréstimos e prestações a receber	2	(25)	1
Valores representativos de dívida	2	1	
Empréstimos e adiantamentos		(26)	1
Passivos financeiros pelo custo amortizado (Nota 15)		102	88
Ativos financeiros a justo valor com alterações em outro resultado global / Ativos financeiros disponíveis para venda	235	48	77
Valores representativos de dívida	235	48	73
Instrumentos de capital próprio			4
Outros	3	1	3
Lucros ou perdas por ativos e passivos financeiros detidos para negociação (líquido)	139	40	47
Instrumentos de capital próprio	29	(29)	106
Valores representativos de dívida		(1)	1
Derivados financeiros	110	70	(60)
Lucros ou perdas por ativos financeiros não destinados à negociação avaliados obrigatoriamente a justo valor com alterações em resultados (líquido)	(74)	61	
Instrumentos de capital próprio (Nota 12)	(7)	66	
Valores representativos de dívida	(54)	(5)	
Empréstimos e adiantamentos	(13)		
Lucros ou perdas resultantes da contabilidade de coberturas (líquido)	45	39	(9)
Ineficácias coberturas de fluxos de efetivo (Nota 15)			(24)
Ineficácias coberturas de justo valor		2	15
Avaliação dos derivados de cobertura (Nota 15)	292	(442)	(366)
Avaliação dos elementos cobertos (Nota 15)	(292)	444	380
Outros	45	37	
TOTAL	350	266	207

33. Outras Receitas e outros gastos de exploração e receitas e gastos de ativos e passivos afetos ao negócio de seguros ou resseguros

O saldo discriminado destes capítulos das contas de perdas e lucros anexos é o seguinte:

DETALHE DE OUTRAS RECEITAS DE EXPLORAÇÃO

(Milhões de euros)

	2019	2018	2017
Receitas dos investimentos imobiliários e outras rendas	119	142	145
Vendas e receitas por prestação de serviços não financeiros	289	297	241
Outros Receitas	247	189	312
TOTAL	655	628	698

DETALHE DE OUTROS CUSTOS DE EXPLORAÇÃO

(Milhões de euros)

	2019	2018	2017
Contribuição para o Fundo de Garantia de Depósitos / Fundo de Resolução Nacional	(345)	(325)	(309)
Gastos de exploração em investimentos imobiliários e outros *	(127)	(320)	(358)
Variação de existências e outros gastos da atividade não financeira	(249)	(263)	(211)
Gastos associados a reguladores e supervisores	(14)	(12)	(11)
Outros gastos	(306)	(232)	(239)
TOTAL	(1.041)	(1.152)	(1.128)

(*) Inclui os gastos relacionados com os investimentos imobiliários em regime de aluguer.

DETALHE DE RECEITAS E GASTOS DE ATIVOS E PASSIVOS AFETOS AO NEGÓCIO DE SEGUROS OU RESSEGUROS

(Milhões de euros)

	2019	2018	2017
Receitas			
Prémios de seguros e resseguros cobrados *	952	987	815
Receitas por resseguros	(68)	(48)	8
TOTAL	884	939	823
Gastos			
Prestações pagas e outros gastos relacionados com a atividade de seguros *	(61)	(107)	(117)
Dotações líquidas a provisões técnicas *	(242)	(261)	(212)
Prémios de seguros e resseguros pagos	(25)	(20)	(23)
TOTAL	(328)	(388)	(352)

(*) Deduzida a parte correspondente a gasto financeiro.

34. Gastos com pessoal

O saldo discriminado deste capítulo das contas de perdas e lucros anexos é o seguinte:

DETALHE DE GASTOS COM PESSOAL

(Milhões de euros)

	2019	2018	2017
Ordenados e salários	(2.207)	(2.187)	(2.137)
Segurança Social	(517)	(482)	(472)
Contribuições para planos de pensões (poupança e risco) *	(145)	(139)	(136)
Dotações para planos de prestação definida	3	3	2
Outros gastos com pessoal	(1.090)	(153)	(238)
<i>Dos quais: Acordo laboral 8-5-2019 (Nota 23.2)</i>	<i>(978)</i>		
TOTAL	(3.956)	(2.958)	(2.981)

(*) Inclui prémios pagos

O gasto registado na secção «Dotações a planos de contribuição definidas» inclui, fundamentalmente, as contribuições obrigatórias estabelecidas que se realizam para dar cobertura aos compromissos de reforma, invalidez e morte dos empregados no ativo. Para a cobertura de reforma, o CaixaBank realiza uma contribuição mensal equivalente a uma percentagem sobre os itens salariais suscetíveis de incidência contributiva, que vai de 0% a 8,5% em função da antiguidade na Entidade ou outras condições acordadas.

O item «Outros gastos com pessoal» inclui, entre outros, os gastos de formação, ajuda de estudos, indemnizações e outros benefícios a curto prazo. Adicionalmente, nesta secção regista-se o custo dos planos de remunerações baseados em instrumentos de capital, registados com contrapartida na secção «Fundos próprios – Outros elementos de património líquido» dos balanços anexos, líquido de correspondente efeito fiscal. Seguidamente recolhem-se os montantes recebidos dos planos de remuneração baseados em ações:

REMUNERAÇÕES BASEADAS EM AÇÕES

(Milhões de euros)

	2019 (**)	2018	2017
Remuneração variável formato bónus - Administrador Executivo, Alta Direção e outros membros do coletivo identificado	9	8	7
Remuneração variável do Plano de Incentivos a Longo Prazo (ILP) vinculados ao PE 2015-2018 *		2	3
Remuneração variável do Plano de Incentivos Anuais Consolidável vinculados ao PE 2019-2021	3		
TOTAL	12	10	10
Beneficiários afetos ao Plano de Incentivos Anuais Consolidável (pessoas):	90		

(*) Com respeito ao Incentivo a Longo Prazo (ILP) vinculado ao PE 2015-2018, o número máximo estimado de Beneficiários do Plano autorizados ascendia a 80 pessoas. O montante recebido em 2017 é o target, o qual se ajustou em 2018 pelo grau de consecução do plano.

(**) De acordo com o estabelecido na Política de Remunerações aos Administradores aprovada nos acordos da Assembleia Geral de Acionistas de 6 de abril de 2019, a referência para o cálculo das ações equivalentes à remuneração variável baseada em instrumentos de património líquido da Entidade para o exercício 2019 é a média da cotação de fecho da ação do CaixaBank, SA entre 1 e 15 de fevereiro de 2020.

224
cont
#

Seguidamente detalham-se as características dos componentes variáveis existentes que implicam remunerações que se liquidam mediante a entrega de ações:

REMUNERAÇÕES BASEADAS EM AÇÕES

REMUNERAÇÃO EM AÇÕES *	COLETIVO IDENTIFICADO	PERÍODO DE RETRIBUIÇÃO	ESQUEMA DE PAGAMENTO	PARÂMETROS AVALIADOS	NÍVEL DE CONSECUÇÃO
Remuneração variável em formato bônus	Administradores Executivos **, Alta Direção *** e outros diretivos principal do Grupo ***	Anual	Em cada liquidação o pagamento paga-se em ações [50%] e em efetivo [50%]	<p>i) Desafios individuais (50%) vinculados aos objetivos estratégicos.</p> <p>ii) Desafios corporativos (50%) vinculados aos seguintes parâmetros: - ROTE (10%) - Rácio de eficiência core (10%) - Variação de ativos problemáticos(10%) - Risk Appetite Framework (RAF) (10%) - Qualidade (5%) - Conduta e cumprimento (5%)</p>	<p>Min [80%] e Máx [120%] Considerar-se-á ajuste qualitativo final [+/- 25%] Min [60%] e Máx [120%]</p>
Plano de Incentivos Anuais Condicionados vinculados ao PE do Grupo 2019-2021 **	Administradores executivos, Alta Direção e outros diretivos principais	De 2019 a 2023: Administradores executivos e - 1º ciclo: 2019 - membros do Comissão de 2021 - 2º ciclo: 2020- - 1º ciclo: 1/3 em 2023, 2024 e 2022 - 3º ciclo: 2021- - 2º ciclo: 1/3 em 2024, 2025 e 2023 - 3º ciclo: 1/3 em 2025, 2026e 2027	Direção: Outros diretivos chave do Grupo - 1º ciclo: 100% em 2023 - 2º ciclo: 100% em 2024 - 3º ciclo: 100% em 2025	<p>i) Incentivo provisório baseado nas seguintes métricas: - Rácio de eficiência core (40%) - ROTE (40%) - Índice de experiência do cliente (20%)</p> <p>ii) Incentivo definitivo: ajuste ex post ao incentivo provisório baseado nas seguintes métricas: - RAF (60%) - Total Shareholder Return (TSR) (30%) - Índice Global de Reputação (IGR) (10%)</p>	<p>Min [80%] e Máx [120%] A concessão do incentivo provisório depende do cumprimento de um mínimo de ROTE para cada ciclo. Estabelecem-se condições adicionais em função do posicionamento de CaixaBank com respeito às métricas indicadas.</p>

(*) No Relatório Anual de Remunerações dos Administradores das sociedades anónimas cotadas do presente exercício detalham-se os termos e condições vinculados a ditos esquemas retributivos.

(**) Os Administradores executivos têm reconhecida uma remuneração variável em forma de bônus determinada sobre uma retribuição target estabelecida pelo Conselho por proposta da Comissão de Retribuições, com um nível de consecução ajustado ao risco e à medição do rendimento. A sua determinação será aprovada pelo Conselho por proposta da Comissão de Retribuições.

(***) O desafio corporativo dos membros da Alta Direção e outros diretivos chave do Grupo calcula-se de forma idêntica ao Administrador-Delegado, se bem que a ponderação do RAF e da variação de ativos problemáticos é de 15% e de 5%, respetivamente.

Seguidamente apresenta-se a composição do quadro de pessoal, em termos médios, por categorias profissionais e género:

MÉDIA QUADRO DE PESSOAL *

(Número de empregados)

	2019			2018			2017		
	HOMENS	MULHERES	DOS QUAIS: COM DEFICIÊNCIA ≥ 33%	HOMENS	MULHERES	DOS QUAIS: COM DEFICIÊNCIA ≥ 33%	HOMENS	MULHERES	DOS QUAIS: COM DEFICIÊNCIA ≥ 33%
Diretivos	3.716	2.366	26	3.769	2.216	0	3.927	2.182	
Quadros intermédios	3.454	4.035	32	3.262	3.939	29	3.247	3.945	64
Gestores	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

(*) A distribuição pontual por categorias profissionais e género não difere significativamente da média do quadro de pessoal.

35. Outros gastos de administração

O saldo discriminado deste capítulo das contas de perdas e lucros anexos é o seguinte:

DETALHE DE OUTROS GASTOS DE ADMINISTRAÇÃO (Milhões de euros)

	2019	2018	2017
Tecnologia e sistemas	(435)	(373)	(298)
Publicidade *	(190)	(174)	(143)
Imóveis e instalações	(114)	(115)	(113)
Alugueres **	(44)	(185)	(178)
Comunicações	(71)	(70)	(60)
Serviços administrativos subcontratados	(86)	(109)	(142)
Impostos	(38)	(40)	(31)
Serviço de vigilância e transferência de fundos	(34)	(33)	(32)
Gastos de representação e deslocações do pessoal	(55)	(57)	(50)
Impressos e material de escritório	(16)	(12)	(15)
Relatórios técnicos	(58)	(56)	(56)
Gastos judiciais e de letrados	(16)	(15)	(16)
Órgãos de Governo e Controlo	(10)	(10)	(8)
Outros gastos	(81)	(47)	(27)
TOTAL	(1.248)	(1.296)	(1.169)

* Inclui publicidade nos *media*, patrocínios, promoções e outros gastos comerciais.

** O montante a curto prazo dos alugueres onde não se aplicou NIIF 16 é imaterial.

Na secção de "Relatórios técnicos" incluem-se os honorários e gastos pagos ao auditor, sem incluir o IVA correspondente, segundo o seguinte detalhe:

HONORÁRIOS DO AUDITOR EXTERNO * (Milhares de euros)

	2019	2018	2017
Auditor do grupo (PwC em 2019 e 2018; Deloitte em 2017)	4.974	4.862	11.028
Auditoria	3.817	3.762	3.766
Auditoria	3.285	2.817	2.879
Revisão limitada	532	945	887
Outros serviços	1.157	1.100	7.262
<i>Due diligence</i> financeiras			438
Emissão <i>Comfort letters</i>	350	179	450
Relatórios de procedimentos acordados	804	707	948
Outros trabalhos	3	214	758
Trabalhos de apoio em atuações de inspeção			661
Assessoramento regulatório			2.964
Serviços de cibersegurança			995
Serviços de assessoria fiscal			48
Outros auditores **		40	4.205
Auditoria		40	188
Outros serviços			4.017
TOTAL	4.974	4.902	15.233

(*) Os serviços contratados aos nossos auditores cumprem com os requisitos de independência previstos na Lei de Auditoria de Contas e, em nenhum caso, incluem a realização de trabalhos incompatíveis com a função de auditoria.

(**) Adicionalmente, em 2019 o auditor de contas de uma sociedade do Grupo que não tem consideração de Entidade de Interesse Público fatura pela auditoria da mesma um montante de 80 mil euros (85 mil euros em 2018). Por sua parte, os honorários de outros serviços faturados por este auditor e pela sua rede ao Grupo em 2019 ascendem a 9.661 mil euros (7.823 mil euros em 2018).

Informação sobre o período médio de pagamentos a fornecedores

Seguidamente discrimina-se a informação requerida em relação aos pagamentos realizados e pendentes de pagamento na data do balanço no final do exercício:

PAGAMENTOS REALIZADOS E PENDENTES NA DATA DO BALANÇO NO FINAL DO EXERCÍCIO*(Milhões de euros)*

	2019
Total de pagamentos realizados	2.807
Total de pagamentos pendentes	42
TOTAL PAGAMENTOS DO EXERCÍCIO	2.849

PERÍODO MÉDIO DE PAGAMENTO E RÁCIOS DE PAGAMENTO A FORNECEDORES*(Dias)*

	2019
Período médio de pagamento a fornecedores	23,20
Rácio de operações pagas	23,33
Rácio de operações pendentes de pagamento	16,93

De acordo com a Disposição Transitória Segunda da Lei 15/2010, com carácter geral, o prazo máximo legal é de 30 dias, ampliável mediante pacto das partes até um prazo não superior a 60 dias.

36. Imparidades ou reversão de imparidades de ativos financeiros não avaliados a justo valor com alteração em resultados

O saldo discriminado deste capítulo das contas de perdas e lucros anexo é o seguinte:

DETALHE DE IMPARIDADES OU REVERSÃO DE IMPARIDADES DE ATIVOS FINANCEIROS NÃO AVALIADOS A JUSTO VALOR COM ALTERAÇÃO EM RESULTADOS

(Milhões de euros)

	2019	2018	2017
Ativos financeiros pelo custo amortizado / empréstimos e prestações a receber	(425)	(124)	(805)
Empréstimos e adiantamentos	(425)	(125)	(775)
Dotações líquidas (Nota 14)	(410)	(68)	(554)
Das quais Entidades de Crédito	(2)		3
Das quais Clientes	(408)	(68)	(557)
Saneamentos (Nota 27.4)	(799)	(512)	(519)
Ativos desreconhecidos recuperados (Nota 27.4)	784	455	298
Valores representativos de dívida (Nota 14)		1	(30)
Ativos financeiros a justo valor com alterações em outro resultado global / Ativos financeiros disponíveis para venda		(2)	(144)
Saneamentos		(2)	(144)
Instrumentos de capital próprio			(140)
Valores representativos de dívida		(2)	(4)
TOTAL	(425)	(126)	(949)

37. Imparidade ou reversão de imparidade do valor de ativos não financeiros

O saldo discriminado deste capítulo das contas de perdas e lucros anexos é o seguinte:

DETALHE DE IMPARIDADE OU REVERSÃO DE IMPARIDADE DO VALOR DE ATIVOS NÃO FINANCEIROS

(Milhões de euros)

	2019	2018	2017
Ativos tangíveis	(80)	(17)	(53)
Ativo material de uso próprio	(35)	(21)	(30)
Dotações (Nota 18)	(3)	(1)	(6)
Disponibilidades (Nota 18)	7	3	6
Saneamentos	(39)	(23)	(30)
Investimentos imobiliários (Nota 18)	(45)	4	(23)
Dotações	(111)	(249)	(294)
Disponibilidades	66	253	271
Ativos intangíveis (Nota 19)	(25)	(25)	(70)
Dotações	(4)	(5)	(5)
Disponibilidades	1	4	4
Saneamentos	(22)	(24)	(69)
Outros (Nota 20)	(1)	(7)	(47)
Existências		(7)	(47)
Dotações	(2)	(18)	(315)
Disponibilidades	2	11	268
Outros	(1)		
TOTAL	(106)	(49)	(170)

38. Lucros ou perdas por desreconhecimento em contas de ativos não financeiros

O saldo discriminado deste capítulo das contas de perdas e lucros anexos é o seguinte:

DETALHE DE LUCROS OU PERDAS POR DESRECONHECIMENTO EM CONTAS DE ATIVOS NÃO FINANCEIROS

(Milhões de euros)

	2019			2018			2017		
	LUCRO	PERDA	RESULTADO LÍQUIDO	LUCRO	PERDA	RESULTADO LÍQUIDO	LUCRO	PERDA	RESULTADO LÍQUIDO
Por venda de ativo material	85	(36)	49	95	(66)	29	106	(72)	34
Por venda de participações (Nota 16)	1	4	5	9	(608)	(599)	1	(188)	(186)
Por venda de outros ativos *	1	0	1	99	(5)	94	41	(3)	37
TOTAL	87	(32)	55	203	(679)	(476)	148	(263)	(115)

(*) Corresponde a resultados por venda de ativos imobiliários classificados como Existências (veja-se Nota 20).

39. Lucros ou perdas procedentes de ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para venda não admissíveis como operações descontinuadas

O saldo do discriminado deste capítulo das contas de perdas e lucros anexos é o seguinte:

DETALHE DE LUCROS/(PERDAS) DE ATIVOS NÃO CORRENTES DETIDOS PARA VENDA

(Milhões de euros)

	2019	2018	2017
Perdas por imparidade de ativos não correntes em venda (Nota 21)	(134)	(335)	(175)
Lucros líquido por venda de ativos não correntes em venda *	18	186	177
TOTAL	(116)	(149)	2

(*) A totalidade dos montantes de lucros e perdas pela venda de ativos não correntes correspondem a imóveis procedentes da regularização de créditos, cujo montante não é significativo a nível individual.

40. Informação sobre o justo valor

40.1. Justo valor dos ativos e passivos financeiros

Todos os instrumentos financeiros se classificam num dos seguintes níveis em função da metodologia empregue na obtenção do seu justo valor:

- **Nível 1:** utiliza-se o preço que se pagaria por eles num mercado organizado, transparente e profundo («o preço de cotação» ou «o preço de mercado»). Incluem-se neste nível, de forma geral, os valores representativos de dívida com mercado líquido, os instrumentos de capital cotados e os derivados negociados em mercados organizados, assim como os fundos de investimento.
- **Nível 2:** utilizam-se técnicas de avaliação nas quais as hipóteses consideradas correspondem a dados de mercado observáveis direta ou indiretamente ou preços cotados em mercados ativos.

A respeito daqueles instrumentos classificados no Nível 2 para os quais não existe um preço de mercado, o seu justo valor estima-se recorrendo a preços cotados recentes de instrumentos análogos e a modelos de avaliação suficientemente contrastados e reconhecidos pela comunidade financeira internacional, considerando as peculiaridades específicas do instrumento que deve avaliar-se e, muito especialmente, os distintos tipos de riscos associados ao mesmo.

- **Nível 3:** utilizam-se técnicas de avaliação nas quais algumas das hipóteses significativas não estão apoiadas em dados diretamente observáveis no mercado.

Para a obtenção do justo valor dos restantes instrumentos financeiros classificados no Nível 3, para cuja avaliação não existem dados observáveis diretamente no mercado, utilizam-se técnicas alternativas, entre as quais se contam o pedido do preço à entidade comercializadora ou a utilização de parâmetros de mercado correspondentes a instrumentos com um perfil de risco assimilável ao instrumento objeto de avaliação, ajustados com o objetivo de recolher os diferentes riscos intrínsecos.

Enquanto aos instrumentos de capital não cotados, classificados no Nível 3, considera-se que o seu custo de aquisição diminuído por qualquer perda por imparidade obtida com base na informação disponível é a melhor estimativa do seu justo valor.

O processo de determinação do justo valor assegura que os ativos e passivos são avaliados adequadamente. Estabeleceu-se uma estrutura de comissões em que se baseia o processo de proposta e aprovação para a contratação de instrumentos financeiros no mercado:

- Os inputs de mercado e demais parâmetros e metodologias de avaliação e quantificação de riscos, assim como os condicionantes do registo das operações e possíveis impactos de carácter contabilístico, jurídico ou fiscal, são objeto de análises por parte das Áreas responsáveis e de forma prévia à autorização.
- Os aspetos associados à avaliação de instrumentos derivados e instrumentos de renda fixa são responsabilidade de uma unidade independente, organizativamente situada na Área de Riscos, que comunica as decisões adotadas em contexto de gestão onde o novo produto deva ser objeto de contratação.

Sem nenhuma diminuição da sua autonomia e independência na sua tomada de decisões a respeito do exercício da função de avaliação e quantificação de riscos, as ditas análises implicam um processo de contraste, conciliação e, na medida do possível, consenso com as Áreas de negócio.

Seguidamente apresenta-se o justo valor dos instrumentos financeiros registados em balanço, excluído o negócio de seguros, junto com a sua discriminação por níveis e o valor contabilístico associado:

JUSTO VALOR DE ATIVOS FINANCEIROS (AF)
(Milhões de euros)

	31-12-2019			31-12-2018			31-12-2017					
	VALOR			VALOR			VALOR					
	CONTABILÍSTICO	TOTAL	JUSTO VALOR	CONTABILÍSTICO	TOTAL	JUSTO VALOR	CONTABILÍSTICO	TOTAL	JUSTO VALOR			
		NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3		NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3		NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3
AF detidos para negociação (Nota 11)	7.370	7.370	1.189	6.169	12	9.810	8.682	9	10.597	2.433	8.150	14
Derivados	6.194	6.194	27	6.167		8.707	8.675	32	8.162	13	8.149	
Instrumentos de capital próprio	457	457	457			348			403	403		
Valores representativos de dívida	719	719	705	2	12	755	739	7	2.032	2.017	1	14
AF não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente a justo valor com alterações em resultados (Nota 12)	427	427	54	59	314	704	223	480	6.500	6.500	6.500	
Instrumentos de capital próprio	198	198	54	2	142	232	223	8	4.299	4.299	4.299	
Valores representativos de dívida	63	63	57	6	145	145		145	2.101	2.101	2.101	
Empréstimos e adiantamentos	166	166	166		166	327		327	100	100	100	
Clientes	166	166	166		166	327		327	66.672	66.672	63.142	
AF designados a justo valor com alterações em resultados	1	1	1	1	1	6.500	6.500	6.500	6.500	6.500	6.500	
Instrumentos de capital próprio												
Valores representativos de dívida	1	1	1			2.101			2.883	2.883	2.427	
Empréstimos e adiantamentos						100			66.672	66.672	63.142	
AF a justo valor com alterações em outro resultado global (Nota 13)	18.371	18.371	17.414	245	712	21.888	20.871	145	69.555	69.555	3.451	535
Instrumentos de capital próprio	2.407	2.407	1.617	78	712	3.565	2.686	11	2.883	2.883	2.427	7
Valores representativos de dívida	15.964	15.964	15.797	167		18.323	18.185	134	66.672	66.672	63.142	86
AF disponíveis para venda	244.702	264.355	11.593	1.968	250.794	242.582	259.358	11.653	226.273	241.075	257	240.818
Instrumentos de capital próprio	17.389	17.878	11.593	1.968	4.317	17.060	17.295	638	2.576	2.585	257	2.328
Valores representativos de dívida	227.313	246.477			246.477	225.522	242.063		223.697	238.490		238.490
Empréstimos e adiantamentos	6	6	6	5	6	5		5	5	5	5	5
Bancos centrais									7.374	7.957		7.957
Entidades de crédito	5.153	5.536	5.536		5.536	7.550	8.263		216.318	230.529		230.529
Clientes	222.154	240.935	240.935		240.935	217.967	233.795		11.085	11.207		9.530
Empréstimos e prestações a receber	2.133	2.133	2.133	2.133	2.133	2.056	2.056	2.056	2.597	2.597	2.597	2.597
Valores representativos de dívida												
Empréstimos e adiantamentos												
Bancos centrais												
Entidades de crédito												
Clientes												
Investimentos detidos até vencimento	2.133	2.133	2.133	2.133	2.133	2.056	2.056	2.056	2.597	2.597	2.597	2.597
Derivados - contabilidade de coberturas (Nota 15)												

232
Caf
#

JUSTO VALOR DE PASSIVOS FINANCEIROS
(Milhões de euros)

	31-12-2019			31-12-2018			31-12-2017					
	VALOR			VALOR			VALOR					
	CONTABILÍSTICO	TOTAL	JUSTO VALOR	CONTABILÍSTICO	TOTAL	JUSTO VALOR	CONTABILÍSTICO	TOTAL	JUSTO VALOR			
		NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3		NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3		NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3
Passivos financeiros detidos para negociação (Nota 11)												
Derivados	2.338	2.338	505	1.833	9.015	477	8.538	8.605	8.605	777	7.828	7.828
Posições curtas	1.867	1.867	34	1.833	8.616	78	8.538	7.861	7.861	33	7.828	7.828
Passivos financeiros designados a justo valor com alterações em resultados (Nota 1)												
De pósitos	471	471	471		399	399		744	744	744		
Outros passivos financeiros	1	1	1					8.241	8.241	8.241		
Passivos financeiros pelo custo amortizado (Nota 22)												
Depósitos	283.975	286.577	31.589	254.988	283.017	26.941	256.076	280.898	282.191	28.497	253.694	253.694
Bancos centrais	241.735	242.664		242.664	247.640		247.458	246.804	246.568		246.568	246.568
Entidades de crédito	14.418	14.458		14.458	29.406		29.669	31.681	31.827		31.827	31.827
Clientes	6.238	6.246		6.246	8.034		7.993	11.515	11.426		11.426	11.426
Valores representativos de dívida emitidos	221.079	221.960		221.960	210.200		209.796	203.608	203.315		203.315	203.315
Outros passivos financeiros	33.648	35.321	31.589	3.732	29.244	26.941	3.041	29.919	31.448	28.497	2.951	2.951
Derivados - contabilidade de coberturas (Nota 15)												
	8.592	8.592		8.592	5.576	5.577	5.577	4.175	4.175		4.175	4.175
	515	515	515	515	793	793	793	793	793	793	793	793

233
CPL


234
 Conf



As avaliações obtidas pelos modelos internos poderiam resultar diferentes se se tivessem aplicado outros métodos ou outras assunções no risco de taxa de juros, nos diferenciais de risco de crédito, de risco de mercado, de risco de câmbio, ou na suas correspondentes correlações e volatilidades. Não obstante todo o anterior, os Administradores do Grupo consideram que os modelos e técnicas aplicados refletem adequadamente o justo valor dos ativos e passivos financeiros registados no balanço, assim como dos resultados gerados por estes instrumentos financeiros.

Seguidamente apresenta-se o detalhe do justo valor em contraste com o valor contabilístico dos ativos financeiros afetos ao negócio de seguros (veja-se Nota 17):

JUSTO VALOR DE ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS AFETOS AO NEGÓCIO DE SEGUROS (*)

(Milhões de euros)

	31-12-2019				31-12-2018				
	VALOR CONTABILÍSTICO	JUSTO VALOR			VALOR CONTABILÍSTICO	TOTAL	JUSTO VALOR		
		NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3			NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3
ATIVOS FINANCEIROS									
Ativos financeiros detidos para negociação	1.066	1.066	1.066		945	945	943		2
Valores representativos de dívida	1.066	1.066	1.066		945	945	943		2
Ativos financeiros designados a justo valor com alterações em resultados	12.150	12.150	12.150		7.990	7.990	7.990		
Instrumentos de capital próprio	7.704	7.704	7.704		5.265	5.265	5.265		
Valores representativos de dívida	3.980	3.980	3.980		2.343	2.343	2.343		
Empréstimos e adiantamentos - Entidades de crédito	466	466	466		382	382	382		
Ativos financeiros disponíveis para venda	58.763	58.763	58.710	53	51.345	51.345	51.344		1
Valores representativos de dívida	58.763	58.763	58.710	53	51.345	51.345	51.344		1
Empréstimos e prestações a receber	530	530		530	1.183	1.183			1.183
Valores representativos de dívida	350	350		350	655	655			655
Empréstimos e adiantamentos - Entidades de crédito	180	180		180	528	528			528
PASSIVOS FINANCEIROS									
Contratos designados a justo valor com alterações em resultados	12.248	12.248	12.248		9.053	9.053	9.053		

(*) A 31 de dezembro de 2017 estão incluídos por categoria de ativo financeiro (NIC39), veja-se quadro anterior.

235
con
A

Seguidamente apresentam-se os principais métodos de avaliação, hipóteses e inputs utilizados na estimativa do justo valor para os níveis 2 e 3 segundo o tipo de instrumento financeiro de que se trate:

Secção	Tipos de instrumentos	Técnicas de avaliação	Principais assunções	
Ativos e passivos financeiros detidos para negociação	Derivados	<ul style="list-style-type: none"> Swaps Opções sobre taxa de câmbio Opções sobre taxa de juros Opções sobre índices e ações Opções sobre taxas de inflação Crédito 	<ul style="list-style-type: none"> Método do Valor Presente Modelo de Black-Sholes, Volatilidade Local Estocástica, Vanna-Volga Modelo de Black Normal Modelo de Black-Scholes, Volatilidade local Modelo de Black Normal Método do Valor Presente e Intensidade de Default 	<ul style="list-style-type: none"> Curvas de taxa de juros Correlações (renda variável) Dividendos (renda variável) Probabilidade de default para o cálculo CVA e DVA
	Valores Representativos de dívida	Método do Valor Presente	<ul style="list-style-type: none"> Curvas de taxa de juros Prémios de risco Comparáveis de mercado Preços observados em mercado 	
Ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente a justo valor com alterações em resultados	Instrumentos de património	Método do Valor Presente	<ul style="list-style-type: none"> Curvas de taxa de juros Prémios de risco Comparáveis de mercado Preços observados em mercado 	
	Valores representativos de dívida			
Ativos financeiros a justo valor com alterações em outro resultado global	Empréstimos e outros valores a receber	Método do Valor Presente	<ul style="list-style-type: none"> Curvas de taxa de juros Rácios de cancelamento antecipado Rácios por perda de crédito (modelos internos) 	
	Instrumentos de património	Método do Valor Presente	<ul style="list-style-type: none"> Curvas de taxa de juros Prémios de risco Comparáveis de mercado Preços observados em mercado Net Asset Value Valor contabilístico 	
Valores representativos de dívida				
Ativos financeiros pelo custo amortizado	Valores representativos de dívida	Método do Valor Presente	<ul style="list-style-type: none"> Curvas de taxa de juros Prémios de risco Comparáveis de mercado Preços observados em mercado Net Asset Value Valor contabilístico 	
	Empréstimos e outros valores a receber	Método do Valor Presente	<ul style="list-style-type: none"> Curvas de taxa de juros Rácios de cancelamento antecipado Rácios por perda de crédito (modelos internos) 	
Derivados-contabilidade de coberturas	Swaps	Método do Valor Presente	<ul style="list-style-type: none"> Curvas de taxa de juros Correlações (renda variável) Dividendos (renda variável) Probabilidade de default para o cálculo CVA e DVA 	
	Opções sobre taxa de juros	Modelo de Black		
Passivos financeiros pelo custo amortizado	Depósitos	Método do Valor Presente	<ul style="list-style-type: none"> Curvas de taxa de juros Projeção de depósitos sem vencimento (modelo interno) Rácios por perda de crédito (modelos internos) 	
	Valores representativos de dívida emitidos	Método do Valor Presente	<ul style="list-style-type: none"> Curvas de taxa de juros Rácios por perda de crédito (modelos internos) 	

(1) Método do valor presente (valor atual líquido): este modelo utiliza os fluxos de caixa de cada instrumento, que vêm estabelecidos nos diferentes contratos, e descontados para calcular o seu valor atual.

(2) Comparáveis de mercado (preços de ativos similares): utilizam-se preços de instrumentos comparáveis, índices de referência ou benchmark de mercado para calcular o rendimento desde o preço de entrada ou a sua avaliação atual realizando correções posteriores para tomar em conta as diferenças que pode haver entre o ativo avaliado e o que se toma como referência. Também se pode assumir que o preço de um instrumento equivale ao de outro.

- (3) Modelo de Black & Scholes: este modelo postula uma distribuição log-normal dos preços dos valores de modo que, sob a medida risco neutral, o retorno esperado dos mesmos é a taxa de juros livre de risco. Sob esta assunção, o preço das opções vanilla pode calcular-se analiticamente, de modo que investindo a fórmula BS para um prémio cotado no mercado, pode obter-se a volatilidade do processo de preço.
- (4) Modelo de Black: modelo de Black-Scholes estendido a taxas de juros, preços de futuros, taxa de câmbio...
- (5) Modelo de volatilidade local: modelo no qual a volatilidade fica determinada no tempo segundo o nível de probabilidade de que a opção tenha um valor positivo na sua data de vencimento ("moneyness"), reproduzindo os denominados "sorrisos de volatilidade" ("volatility smiles") que se observam no mercado. O sorriso de volatilidade de uma opção é a relação empírica que se observa entre a sua volatilidade implícita e o preço de exercício da mesma. Estes modelos são apropriados para as opções exóticas, que utilizam simulação de Monte Carlo ou resolução de equações diferenciais para a sua avaliação.
- (6) Modelo de volatilidade local estocástica: modelo no qual a volatilidade segue um processo estocástico no tempo segundo o nível de "moneyness", reproduzindo os denominados "sorrisos de volatilidade" ("volatility smiles") que se observam no mercado. Estes modelos são apropriados para as opções exóticas a longo prazo, que utilizam simulação de Monte Carlo ou resolução de equações diferenciais para a sua avaliação.
- (7) Modelo Vanna-volga: modelo baseado na construção da carteira de réplica local cujos custos de cobertura das segundas derivadas, vanna (derivada do prémio respeitante à volatilidade e o subjacente) e volga (segunda derivada do prémio respeitante à volatilidade), adicionam-se aos correspondentes preços de Black-Scholes para reproduzir os denominados "sorrisos de volatilidade".
- (8) Rácios de cancelamento antecipado: rácios de cancelamento antecipado calibrados a dados históricos internos
- (9) Rácios por perda de crédito: rácios baseados em estimativas de perda esperada mediante metodologia IFRS para Stage 2 baseados em modelos internos.
- (10) Projeção de depósitos sem vencimento: modelo para a projeção das contas à ordem a estimativa do seu vencimento com base em dados históricos, tendo em consideração a sensibilidade da remuneração das contas à ordem às taxas de juros de mercado e grau de permanência dos saldos em balanço.

Ajustamento à avaliação por risco de crédito e custo de financiamento

Os ajustamentos por avaliação de crédito (*Credit Valuation Adjustment "CVA"*) e os ajustamentos por avaliação de débito (*Debit Valuation Adjustment "DVA"*) incorporam-se na avaliação dos derivados OTC (*Over The Counter*) consequência do risco associado à exposição creditícia da contraparte e do próprio, respetivamente. Adicionalmente, considera-se um ajustamento do custo de financiamento (*Funding Value Adjustment "FVA"*) que é um ajustamento à avaliação dos derivados de transações de clientes não perfeitamente garantidos que recolhe os custos de financiamento associados à liquidez necessária para a sua realização.

O cálculo de CVA realiza-se tendo em conta a exposição esperada com cada contrapartida em cada prazo futuro, sendo o CVA para uma determinada contrapartida igual à soma do CVA para a totalidade dos prazos. Os ajustamentos a realizar calculam-se mediante a estimativa da exposição (EAD), a probabilidade de incumprimento (PD) e a severidade (LGD), para todos os produtos derivados sobre qualquer subjacente, a nível de entidade legal com a qual o Grupo mantenha exposição. Analogamente, o DVA calcula-se como o produto da exposição negativa esperada pelas probabilidades de incumprimento e multiplicando o resultado pela LGD do Grupo.

Os dados necessários para o cálculo da PD assim como da LGD provêm dos mercados de crédito (*Credit Default Swaps*), aplicando-se o da contrapartida para os casos em que este exista. Para aqueles casos em que a referida informação não se encontra disponível, desenvolve-se um exercício que considera, entre outros, o setor e rating da contraparte que permite atribuir a probabilidade assim como a severidade, calibradas diretamente para mercado ou com fatores de ajustamento de mercado da probabilidade de falência e perdas históricas esperadas.

No caso do FVA, este ajustamento comparte parcialmente metodologias com o do CVA/DVA dado que também se baseia na exposição creditícia futura dos derivados, se bem que neste caso as exposições não se compensam por contrapartida senão a nível agregado para efeitos de reconhecer a gestão conjunta da liquidez. Os dados necessários para o cálculo do custo de financiamento baseiam-se também em cotações tomadas de mercado das suas emissões e derivados de crédito.

237
Carb



As variações dos ajustamentos de CVA/FVA e DVA/FVA reconhecem-se no capítulo «Lucros ou perdas de ativos e passivos financeiros detidos para negociação (líquido)» da conta de perdas e lucros. Seguidamente detalham-se os movimentos dos ditos ajustamentos:

MOVIMENTO DE CVA/FVA E DVA/FVA

(Milhões de euros)

	2019		2018		2017	
	CVA/FVA	DVA/FVA	CVA/FVA	DVA/FVA	CVA/FVA	DVA/FVA
SALDO INICIAL	(136)	31	(98)	27	(223)	53
Adições/variações dos derivados	50	(12)	(36)	4	107	(26)
Cancelamento ou vencimento dos derivados	(0)		(2)		18	
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	(86)	19	(136)	31	(98)	27

Transferências entre níveis

As transferências entre níveis dos instrumentos registados ao justo valor, excluído o negócio de seguros, detalham-se seguidamente:

TRANSFERÊNCIAS ENTRE NÍVEIS - 2019

(Milhões de euros)

	DE:	NÍVEL 1		NÍVEL 2		NÍVEL 3	
	A:	NÍVEL 2	NÍVEL 3	NÍVEL 1	NÍVEL 3	NÍVEL 1	NÍVEL 2
ATIVOS							
Ativos financeiros detidos para negociação							
Valores representativos de dívida							
Ativos financeiros a justo valor com alterações em outro resultado global		49					5
Valores representativos de dívida		49					5
Ativos financeiros pelo custo amortizado		114					1.049
Valores representativos de dívida		114					1.049
TOTAL		163					1.054

(*) Reclassificaram-se de nível 3 para nível 2 determinadas emissões devido a um aumento de qualidade dos preços publicados.

TRANSFERÊNCIAS ENTRE NÍVEIS - 2018

(Milhões de euros)

	DE:	NÍVEL 1		NÍVEL 2		NÍVEL 3	
	A:	NÍVEL 2	NÍVEL 3	NÍVEL 1	NÍVEL 3	NÍVEL 1	NÍVEL 2
ATIVOS		93	5	150			
Ativos financeiros detidos para negociação		2					
Valores representativos de dívida		2					
Ativos financeiros a justo valor com alterações em outro resultado global		91	5				
Valores representativos de dívida		91	5				
Ativos financeiros pelo custo amortizado				150			
Valores representativos de dívida				150			
TOTAL		93	5	150			

No exercício 2017 não se produziram transferências entre níveis.

Dado o perfil de risco do Grupo em relação com a sua carteira de valores representativos da dívida avaliada a justo valor (veja-se Nota 3.3.3), não se estima que a variação do justo valor atribuível ao risco de crédito seja significativa.

Movimento e transferências de instrumentos financeiros no Nível 3

O movimento que se produziu no saldo do Nível 3, sobre os instrumentos registados a justo valor detalha-se seguidamente:

MOVIMENTOS DE INSTRUMENTOS FINANCEIROS A JUSTO VALOR DE NÍVEL 3 - 2019 **

(Milhões de euros)

	GRUPO CAIXABANK (EX-GRUPO SEGURADOR)			GRUPO SEGURADOR
	AF NÃO DESTINADOS A NEGOCIAÇÃO *- VRD	AF A JUSTO VALOR COM ALTERAÇÕES EM OUTRO RESULTADO GLOBAL		AF DISPONÍVEIS PARA VENDA
		VRD	INSTRUMENTOS DE PATRIMÓNIO	VRD
SALDO INICIAL	145	5	868	0
Reclassificações a outros níveis		(5)		
Ganhos ou perdas totais	(85)	0	(110)	1
Para perdas e lucros	(85)			
Para reservas			(27)	
Para ajustamentos de avaliação do património líquido			(83)	1
Compras			1	52
Liquidações e outros	(54)		(47)	
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	6	0	712	53
Total de ganhos ou perdas do período para os instrumentos mantidos no final do período	85	0	110	(1)

AF: Ativos Financeiros; VRD: valores representativos de dívida

(*) Avaliados obrigatoriamente a justo valor com alterações em resultados

(**) Nenhum impacto foi reconhecido como significativos como resultado das análises de sensibilidade realizadas sobre os instrumentos financeiros de nível 3.

MOVIMENTOS DE INSTRUMENTOS FINANCEIROS A JUSTO VALOR DE NÍVEL 3 - 2018

(Milhões de euros)

	GRUPO CAIXABANK (EX-GRUPO SEGURADOR)			GRUPO SEGURADOR
	AF NÃO DESTINADOS A NEGOCIAÇÃO *- VRD	AF A JUSTO VALOR COM ALTERAÇÕES EM OUTRO RESULTADO GLOBAL		AF DISPONÍVEIS PARA VENDA
		VRD	INSTRUMENTOS DE PATRIMÓNIO	VRD
SALDO INICIAL		86	449	31
Primeira aplicação NIIF 9 (Nota 1)	148	(86)	52	
SALDO INICIAL AJUSTADO	148	0	501	31
Reclassificações a outros níveis		5		
Ganhos ou perdas totais	(4)	0	(122)	(1)
Para perdas e lucros	(3)		(21)	
Para ajustamentos de avaliação do património líquido	(1)		(101)	(1)
Compras	7			(30)
Liquidações e outros	(6)		489	
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	145	5	868	0
Total de ganhos ou perdas do período para os instrumentos mantidos no final do período	4	0	122	1

AF: Ativos Financeiros; VRD: Valores representativos de dívida

(*) Avaliados obrigatoriamente a justo valor com alterações em resultados

MOVIMENTOS DE INSTRUMENTOS FINANCEIROS A JUSTO VALOR DE NÍVEL 3 - 2017

(Milhões de euros)

	ATIVOS FINANCEIROS DISPONÍVEIS PARA VENDA	
	VRD	INSTRUMENTOS DE PATRIMÓNIO
SALDO INICIAL	5	570
Adição por combinações de negócio (Nota 7)	86	25
Reclassificações a outros níveis		
Ganhos ou perdas totais	9	(141)
Para perdas e ganhos	1	(139)
Para ajustamentos de avaliação do património líquido	8	(2)
Compras	1	3
Liquidações e outros	(15)	(8)
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	86	449
Total de ganhos ou perdas do período para os instrumentos mantidos no final do período	(9)	141

AF: Ativos Financeiros; VRD: Valores representativos de dívida

40.2. Justo valor dos ativos imobiliários

No caso particular dos ativos imobiliários, o seu justo valor corresponde ao valor da avaliação de mercado do ativo no seu estado atual realizada por peritos independentes:

- Para os imóveis com um justo valor inferior a 300 mil euros utilizam-se dados de avaliação estatísticos.
- Para os imóveis procedentes de regularizações creditícias com um valor razoavelmente maior ou igual a 300 mil euros solicitaram-se avaliações de acordo com os critérios estabelecidos pela Ordem ECO/805/2003:
 - ◆ Para investimentos imobiliários utilizam-se avaliações com menos de 2 anos de antiguidade
 - ◆ Para existências e ativos não correntes em venda e grupos alienáveis de elementos que se classificaram como detidos para venda, utilizam-se avaliações com menos de um ano de antiguidade.

O justo valor dos ativos imobiliários classifica-se como Nível 2, com base na hierarquia de justo valor.

Seguidamente, recolhe-se o justo valor dos ativos imobiliários em função da sua classificação contabilística.

JUSTO VALOR DE ATIVOS IMOBILIÁRIOS

(Milhões de euros)

	2019		2018		2017	
	VALOR CONTABILÍSTICO	JUSTO VALOR	VALOR CONTABILÍSTICO	JUSTO VALOR	VALOR CONTABILÍSTICO	JUSTO VALOR
Ativos tangíveis – Investimentos imobiliários	2.298	2.930	2.738	3.468	3.325	4.143
Outros ativos – Existências	20	20	15	15	841	1.078
Ativos não correntes em venda e grupos alienáveis de elementos que se classificaram como detidos para 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

O Grupo conta com uma política corporativa que garante a concorrência profissional e a independência e objetividade das agências de avaliação externas, de acordo com o estabelecido pelo regulamento, que requer que as agências de avaliação cumpram com os requisitos de neutralidade e credibilidade com o objetivo de que o uso das suas estimativas não põe em causa a fiabilidade das suas avaliações. A dita política estabelece que a totalidade de sociedades e agências de avaliação com as quais o Grupo

240
cont



trabalhe em Espanha estejam inscritas no Registo Oficial do Banco de Espanha e que as suas avaliações se realizem seguindo a metodologia estabelecida na Ordem ECO/805/2003, de 27 de março.

Seguidamente detalham-se as principais sociedades e agências com as quais trabalhou o Grupo em Espanha durante o exercício:

AVALIADORES DE ATIVOS IMOBILIÁRIOS

(Percentagem)

	ATIVOS TANGÍVEIS - INVESTIMENTOS IMOBILIÁRIOS	OUTROS ATIVOS - EXISTÊNCIAS	ATIVOS NÃO CORRENTES EM 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%
Outros	0%	0%	2%
TOTAL	100%	100%	100%



41. *Transações com partes vinculadas*

O «pessoal principal da direção» do CaixaBank, entendido como aquelas pessoas que têm autoridade e responsabilidade para planificar, dirigir e controlar as atividades da Entidade, direta ou indiretamente, está integrado por todos os membros do Conselho de Administração e da Alta Direção (equivalente aos membros da Comissão de Direção) da Sociedade. Pelos seus cargos, cada uma das pessoas que integram este coletivo se considera «parte vinculada».

Também se consideram partes vinculadas os familiares próximos do «pessoal principal da direção», entendidos estes como aqueles membros do círculo familiar que poderiam exercer influência em, ou ser influenciados por essa pessoa nos seus assuntos com a Entidade, assim como aquelas sociedades em que o pessoal principal ou seus familiares próximos exercem controlo, controlo conjunto ou influência significativa, ou bem contam, direta ou indiretamente com um poder de voto importante.

De acordo com o disposto no Regulamento do Conselho de Administração, as operações com os Administradores e as suas partes vinculadas deverão ser autorizadas pelo Conselho de Administração, com relatório prévio da Comissão de Auditoria e Controlo, salvo se simultaneamente se cumpram as seguintes três condições: i) que se realizem por contratos, cujas condições estejam standardizadas e se apliquem à generalidade dos clientes; ii) que se realizem a preços ou tarifas estabelecidos com carácter geral por quem atue como fornecedor do bem ou serviço de que se trate; e iii) que a quantia da operação não supere um por cento (1%) das receitas anuais da sociedade. Deste modo, e sem prejuízo do anterior, a concessão de créditos, avales ou garantias ao «pessoal principal da direção» requiere a autorização expressa do Banco de Espanha.

No caso dos créditos aos membros do Conselho de Administração que são empregados do CaixaBank e à Alta Direção, a política seguida na concessão rege-se pelo que dispõe o convénio do setor de caixas e entidades financeiras de poupança e o regulamento laboral interno que o desenvolveu. Seguidamente apresentam-se detalhes do financiamento concedido ao «pessoal principal da administração e direção»:

FINANCIAMENTO EM VIGOR AO PESSOAL PRINCIPAL - ADMINISTRADORES E ALTA DIREÇÃO

(Milhares de euros)

	2019	2018	2017
Financiamentos em vigor	6.964	8.109	8.941
Vencimento médio (anos)	21	21	22
Taxa de juros média (%)	0,34	0,29	0,38
Financiamento concedido durante o exercício	32	8	15
Vencimento médio (anos)	5	0	4
Taxa de juros média (%)	0,65	5,78	0 (cartões)

O resto de operações ativas, passivas ou de prestação de serviços financeiros, concertadas pelo CaixaBank com «pessoal principal da direção», assim como as suas partes vinculadas, concederam-se em condições de mercado. Por outro lado, nenhuma destas transações é de montante significativo. Deste modo não há evidência de imparidades nem no valor dos ativos financeiros nem nos avales e compromissos contingentes mantidos com «pessoal principal de direção».

Seguidamente detalham-se os saldos mais significativos entre o Grupo CaixaBank e as suas partes vinculadas que complementam os restantes saldos das notas deste Anexo. Adicionalmente, também se detalham os montantes registados na conta de perdas e lucros como consequência das operações realizadas.

SALDOS E OPERAÇÕES COM PARTES VINCULADAS
(Milhões de euros)

	ACIONISTA SIGNIFICATIVO (1)				ENTIDADES ASSOCIADAS E MULTIGRUPPO				ADMINISTRADORES E ALTA DIREÇÃO (2)				OUTRAS PARTES VINCULADAS (3)				PLANO DE PENSÕES DE EMPREGADOS			
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017		
ATIVO																				
Créditos sobre entidades de crédito				28																
Empréstimos e adiantamentos	26	32	210	462	603	477	7	8	9	20	11	11	0	0	0	0	0	0		
<i>Empréstimos hipotecários</i>	25	31	114		2	3	7	8	9	10	6	6								
<i>Outros</i>	1	1	96	462	601	474				10	5	5								
<i>Dos quais: correção de valor</i>			(1)	(2)		(4)														
Instrumentos de capital próprio																				
Valores representativos de dívida	8		9			5														
TOTAL	34	32	219	490	603	482	7	8	9	20	11	11	0	0	0	0	0	0		
PASSIVO																				
Depósitos de clientes	165	339	799	720	431	1.802	29	39	24	58	97	19	36	36	57					
Valores representativos de dívida emitidos																				
TOTAL	165	339	799	720	431	1.802	29	39	24	58	97	19	36	36	57					
PERDAS E LUCROS																				
Receitas por juros	1	2	4	7	2	1														
Gastos por juros																				
Receitas por comissões	1			205	211	192														
Gastos por comissões				(13)																
TOTAL	2	2	4	199	213	193	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
OUTROS																				
Riscos contingentes	1	2	9	56	25	107														
Compromissos contingentes		0	0	443	308	300	2	1	2	4	12	7								
Ativos sob gestão (AUMs) e ativos sob custódia (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	0	0	0		

(1) "Acionista significativo" é aquele acionista que ostenta a condição de entidade dominante ou que exerce controle conjunto ou influência significativa sobre o Grupo, esta última nos termos definidos na NIC 28, independentemente dos seus direitos económicos. Neste sentido, fazem referência unicamente a aqueles saldos e operações realizadas com a Fundação Bancária "la Caixa", CriteríaCaixa e suas entidades dependentes. A 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017 a participação de CriteríaCaixa em CaixaBank é de 40%.

(2) Informa-se acerca dos Administradores e a Alta Direção do CaixaBank.

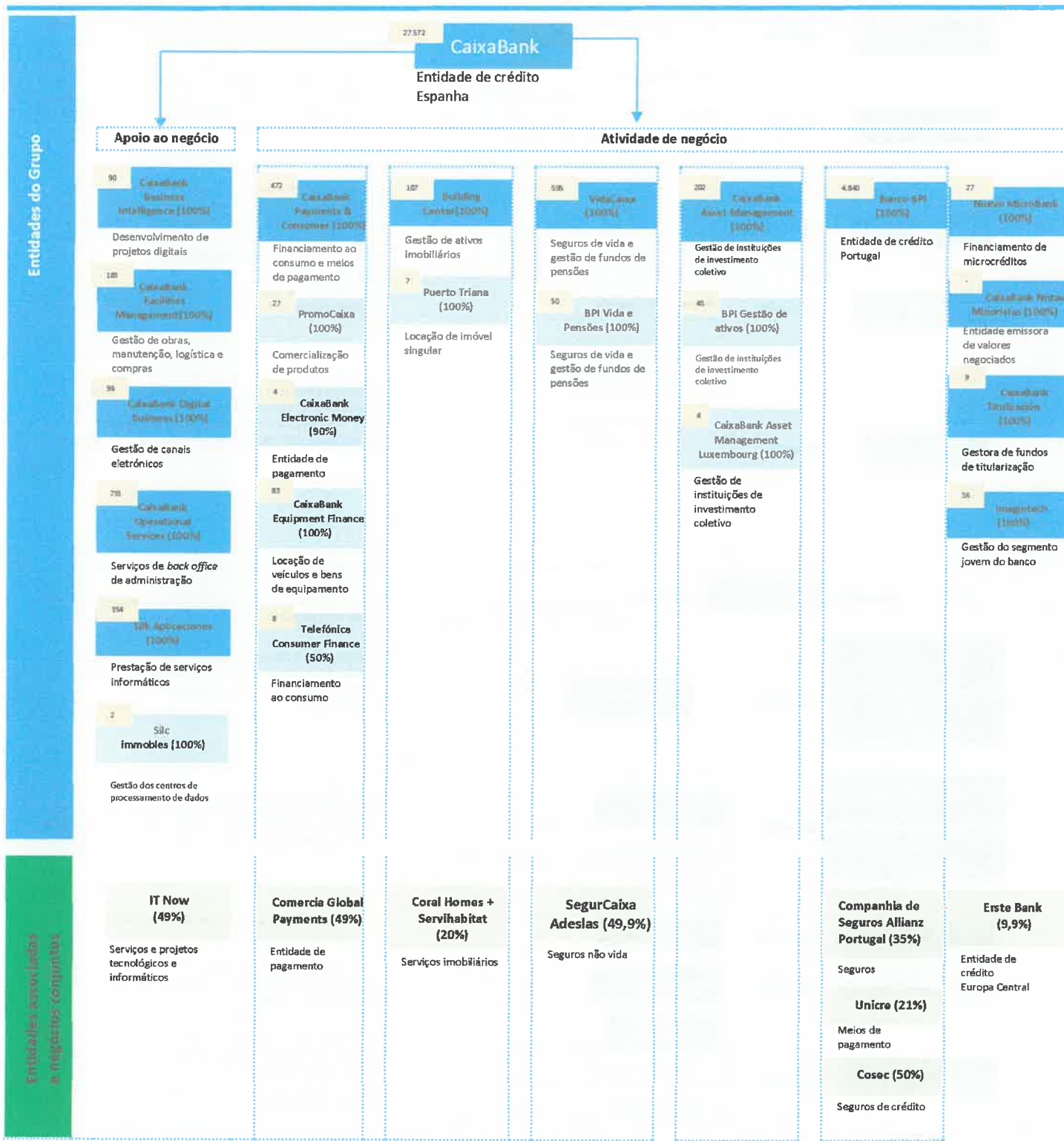
(3) Familiares e entidades vinculadas a membros do Conselho de Administração e da Alta Direção do CaixaBank.

(4) Inclui Instituições de investimento coletivo, contratos de seguros, fundos de pensões e depósito e guarda de valores.

242
CMT


243
 car
 ✱

Seguidamente detalham-se as principais empresas dependentes, negócios conjuntos e associados, assim como a natureza da sua vinculação.



■ Número de empregados.

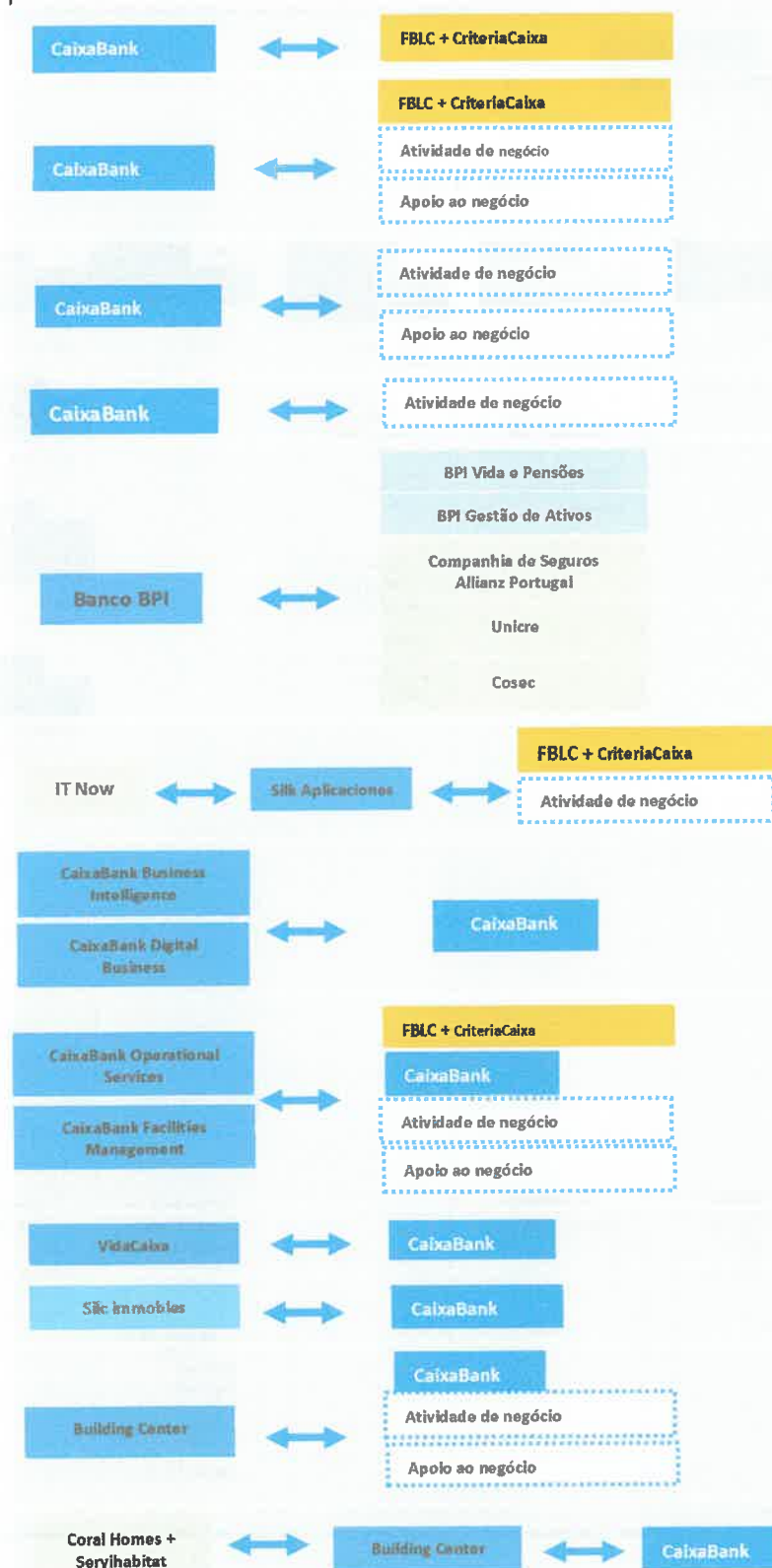
■ Entidades dependentes com participação direta no CaixaBank.

■ Entidades dependentes com participação indireta no CaixaBank.

Nota: Incluem-se as entidades mais relevantes pela sua contribuição para o Grupo, excluindo-se as operações de natureza acionista (dividendos) e operação extraordinária.

244
CWB
AA

Sociedades afetas a vinculação



Natureza da vinculação

CaixaBank presta ao Grupo FBLC (incluído CritériaCaixa) determinados serviços de intermediação financeira, ao abrigo do Protocolo Interno de Relações subscrito pelas partes.

CaixaBank, S.A. é a empresa mãe do grupo fiscal para efeitos do imposto sobre sociedades em relação à maioria de entidades dependentes do grupo consolidável com residência fiscal em Espanha. O grupo fiscal incorpora a CritériaCaixa e a Fundação Bancária "la Caixa", de acordo com a legislação vigente.

CaixaBank intermedeia total ou parcialmente a operação financeira das entidades do seu grupo consolidável e financia as suas atividades. Deste modo, CaixaBank mantém em carteira emissões de caráter prudencial do BPI, no âmbito da gestão da liquidez conjunta do Grupo.

CaixaBank recebe comissões dos serviços das suas filiais e associadas comercializados através da sua rede em Espanha.

BPI recebe comissões de comercialização dos serviços comercializados através da sua rede em Portugal. Deste modo, intermedeia total ou parcialmente a operação financeira das referidas entidades e financia a sua atividade.

IT Now (joint Venture entre o Grupo y IBM) presta à Silk Aplicaciones serviços de desenvolvimento tecnológico e informático. Por sua vez, Silk Aplicaciones presta serviços informáticos ao Grupo FBLC (incluído CritériaCaixa) e ao resto de filiais do Grupo CaixaBank.

CaixaBank Business Intelligence e CaixaBank Digital Business prestam à CaixaBank serviços de Desenvolvimento de projetos digitais e gestão de canais eletrónicos, respetivamente.

CaixaBank Operational Services e CaixaBank Facilities Management prestam às entidades do coletivo identificado, serviços de backoffice administrativos e serviços de gestão de obras, manutenção, logística e compras, respetivamente.

CaixaBank tem externalizado em VidaCaixa certos compromissos com empregados.

Sic Inmobles mantém a propriedade e realiza a manutenção dos centros de processamento de dados, os quais estão arrendados ao CaixaBank.

Building Center é o proprietário de imóveis que se encontram arrendados a filiais do Grupo e pelos quais recebe rendas de aluguer. Deste modo, Building Center presta serviços de gestão de determinados ativos do CaixaBank pelos quais recebe uma comissão.

Servihabitat presta serviços de servicing da carteira Imobiliária de Building Center. Deste modo, Servihabitat recebe comissões de comercialização pela venda através dos seus canais de imóveis, propriedade de Building Center e do CaixaBank.

As operações entre empresas do grupo fazem parte do curso normal dos negócios e são realizadas em condições normais de mercado.

As operações mais significativas realizadas nos exercícios 2019, 2018 e 2017 entre as empresas do grupo, adicionais ou complementares às mencionadas nas anteriores notas deste Anexo, são as seguintes:

■ **CaixaBank Payments & Consumer:**

A 31 de janeiro de 2019, o Conselho de Administração de CaixaBank, acionista único tanto de CaixaBank Consumer Finance como de CaixaBank Payments, acordou por unanimidade realizar uma reorganização societária com a finalidade de centralizar a atividade de emissão e gestão de cartões, prestação de serviços de pagamento e crédito ao consumo do Grupo CaixaBank.

A reorganização implicou a fusão por absorção de CaixaBank Payments (como entidade absorvida) por parte de CaixaBank Consumer (como entidade absorvente), mediante a transmissão em bloco do património da primeira em benefício da segunda, que adquiriu em consequência, por sucessão universal, todos os direitos e obrigações da Sociedade Absorvida e a extinção sem liquidação da Sociedade Absorvida.

A sociedade resultado desta fusão passa a denominar-se CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A (doravante, CaixaBank Payments & Consumer). A escritura de fusão inscreveu-se no Registo Comercial de Madrid a 25 de julho de 2019.

Como consequência desta fusão, realizou-se a seguinte reordenação do perímetro societário, sem ter nenhum impacto no balanço nem na conta de perdas e ganhos do Grupo:

◆ Promo Caixa, CaixaBank Payments & Consumer subscreveu um contrato de compra e venda de 100% do capital social de Promo Caixa, titularidade de CaixaBank, por um preço total de 212 milhões de euros.

◆ Comercia Global Payments, CaixaBank Payments & Consumer subscreveu um contrato de compra e venda de 49% do capital social de Comercia Global Payments, titularidade de CaixaBank por um preço total de 585 milhões de euros.

■ Em agosto de 2018 realizou-se o fecho da operação, assinada em dezembro de 2017, da venda do negócio da rede TPA (Terminais de Pagamentos Automáticos) do Banco BPI à Comercia Global Payments, registando-se um lucro de 58 milhões de euros na secção «Ganhos ou perdas no desreconhecimentos de ativos não financeiros, líquidos» da conta de resultados consolidada anexa.

■ CaixaBank Asset Management assinou a 23 de novembro de 2017 um contrato para adquirir do Banco BPI a totalidade do capital social das companhias BPI Gestão de Ativos, Sociedade Gestora de Fundos de Investimento e de BPI Global Investment Fund Management Company por um preço de 75 e 8 milhões de euros respetivamente.

■ VidaCaixa assinou a 23 de novembro de 2017 um contrato para adquirir do Banco BPI a totalidade do capital social de BPI Vida e Pensões, Companhia de Seguros por um preço de 135 milhões de euros.

As operações mais relevantes de 2019, 2018 e 2017 com o acionista significativo complementares às mencionadas nas anteriores notas deste Anexo, são as seguintes:

■ A 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017, CriteriaCaixa mantém derivados com CaixaBank para cobrir as taxas de juros de empréstimos bancários bilaterais, por um valor nominal de 846, 1.100 e 1.100 milhões de euros, respetivamente. A 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017, o justo valor do dito derivado ascende a 10, 13 e 11 milhões de euros, respetivamente.

■ Com data de 7 de outubro de 2019 formalizou-se a venda à Fundação Bancária “la Caixa” de duas parcelas residenciais e uma parcela de equipamentos propriedade de CaixaBank. O preço de venda foi de 12,1 milhões de euros, gerando-se um lucro na venda de 5,8 milhões de euros.

Descrição das relações com CriteriaCaixa e a Fundação Bancária “la Caixa”

A Fundação Bancária “la Caixa”, CriteriaCaixa e CaixaBank mantêm um Protocolo Interno de Relações disponível no site do CaixaBank, cuja última modificação foi subscrita em 2018, e que regula os mecanismos e critérios de relação entre CaixaBank e a Fundação Bancária “la Caixa” e CriteriaCaixa, particularmente nos seguintes âmbitos: i) gestão das operações vinculadas, estabelecendo mecanismos para evitar conflitos de interesse; e ii) regulação dos fluxos de informação necessários para o cumprimento das obrigações de informação em matéria comercial e de supervisão.

A última modificação do Protocolo Interno de Relações foi consequência da decisão do Conselho de Governo do Banco Central Europeu, de 26 de setembro de 2017, de cessar a supervisão ao CriteríaCaixa, sendo o grupo obrigado a ser liderado pelo CaixaBank. Em consequência, CriteríaCaixa deixou de ser considerada uma sociedade financeira mista de carteira ao ter cumprido com as condições estabelecidas pelo BCE para a apresentação de contas individuais para fins prudenciais de CriteríaCaixa no CaixaBank.

42. Outros requerimentos de informação

42.1. Meio ambiente

Não existe risco de natureza ambiental significativo devido à atividade do Grupo e, portanto, não é necessário incluir nenhum discriminado específico no documento de informação meio ambiental (Ordem do Ministério de Justiça JUS/471/2017).

O Grupo integra o compromisso com o respeito e a proteção do ambiente na gestão do negócio, seus projetos, produtos e serviços (veja-se a correspondente secção no Relatório de Gestão anexo).

Em 2019, o Grupo não foi objeto de multas ou sanções relevantes relacionadas com o cumprimento do regulamento ambiental.

42.2. Serviços de atenção ao cliente

CaixaBank dispõe de um Serviço de Atenção ao Cliente (SAC) encarregado de atender e resolver queixas e reclamações de clientes. É um serviço separado dos serviços comerciais e atua com independência de critério e com base no regulamento de proteção de clientes de serviços financeiros.

Quando o reclamante não obtenha uma resolução satisfatória ou que tenha transcorrido o prazo regulamentar sem obter resposta pode recorrer aos Serviços de Reclamações dos Supervisores: Banco de Espanha, Comissão Nacional de Valores e Direção Geral de Seguros e Fundos de Pensões. Os relatórios dos Serviços de Reclamações dos Supervisores não são vinculativos e a entidade reclamada pode decidir se retifica a sua atuação em conformidade com as conclusões do Supervisor.

Adicionalmente, também são funções do Serviço de Atenção ao Cliente a execução das resoluções adotadas; a deteção de riscos legais e operativos a partir das reclamações recebidas e a formulação e apresentação de propostas de melhoria para a mitigação dos riscos detetados; o controlo do funcionamento adequado do sistema de reclamações e o reporte da informação sobre a gestão das reclamações aos órgãos de direção da entidade e às autoridades supervisoras.

Deste modo, o Serviço de Atenção ao Cliente participa no processo de aprovação de novos produtos por meio da Comissão de Produtos, antecipando possíveis problemáticas com base na experiência de reclamações.

Da análise pormenorizada das reclamações e, em particular, dos relatórios emitidos pelos Serviços de Reclamações dos Supervisores durante 2019, detetaram-se pontos de melhoria nas políticas, procedimentos e documentos destinados à comercialização de produtos e serviços do CaixaBank e do seu Grupo que deram lugar à elaboração de 20 propostas de melhoria por parte do Serviço de Atenção ao Cliente.

O tempo médio de resolução em 2019 situa-se em 24 dias naturais sendo em 2018 de 20 dias naturais.

O SAC complementa-se com a equipa de Contact Center Clientes (CCC), em dependência da Direção Geral de Negócio. Entre as suas funções, destaca a atenção de pedidos de informação, gestão de insatisfações pelo canal telefónico e reclamações escritas relacionadas com aspetos de qualidade de serviço e aspetos de índole reputacional do ponto de vista corporativo. Também se encarregam de oferecer apoio às filiais para que possam prevenir e resolver eventuais disputas com o cliente, partilhar com outros departamentos e filiais os motivos de insatisfação para determinar quais os processos a corrigir e ajudar a implementar melhorias que resultem na redução de possíveis reclamações de clientes.

RECLAMAÇÕES RECEBIDAS
(Número de reclamações)

	2019	2018	2017
ATENDIDAS PELO SERVIÇO DE ATENÇÃO AO CLIENTE E CONTACT CENTER CLIENTES (CCC)	75.766	83.124	155.704
Serviço de Atenção ao Cliente (SAC) e Contact Center Clientes (CCC)	75.722	83.093	154.366
Defensor do Cliente (DC) (*) e defensor do investidor	44	31	1.338
QUEIXAS E RECLAMAÇÕES FORMULADAS POR TELEFONE	10.993	11.415	8.243
Contact Center Clientes (CCC)	10.993	11.415	8.243
APRESENTADAS PERANTE OS SERVIÇOS DE RECLAMAÇÕES DOS SUPERVISORES	1.322	2.151	3.407
Banco de Espanha	1.116	1.900	3.331
Comissão Nacional do Mercado de Valores	85	81	70
Direção Geral de Seguros e Planos de Pensões	121	170	6

(*) Durante o mês de abril de 2017, o Defensor do Cliente de CaixaBank cessou a sua atividade. Até então tinha desempenhado o seu trabalho como instância alternativa ao SAC.

O número de relatórios ou resoluções emitidas pelos serviços de atenção ao cliente e aos serviços de reclamações dos supervisores, são os seguintes:

RELATÓRIOS EMITIDOS POR SERVIÇOS DE ATENÇÃO AO CLIENTE E SERVIÇOS DE RECLAMAÇÃO DE SUPERVISORES

TIPO DE RESOLUÇÃO	SAC E AC			DEFENSOR DO CLIENTE			BANCO DE ESPANHA			CNMV			DGS		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Favoráveis ao reclamante	34.811	24.032	20.376			191	193	318	406	18	23	26		4	1
Favoráveis à entidade	25.592	45.502	108.838			330	163	187	229	17	20	29		34	22
Aceitação						70	223	356	172	13	14	14		2	1
Outros (inadmitida/sem pronunciamento)	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. Balcões

Seguidamente detalham-se os balcões do Grupo:

BALCÕES DO GRUPO
(Número de balcões)

	2019	2018	2017
Espanha	4.118	4.608	4.875
Estrangeiro	484	502	511
TOTAL	4.602	5.110	5.386

43. Demonstrações de fluxos de caixa

Seguidamente detalham-se as principais variações dos fluxos de caixa, correspondentes ao exercício, segregados segundo a sua natureza:

- Atividades de exploração (-6.455 milhões de euros): Principalmente explica-se pela diminuição de depósitos em bancos centrais (14.988 milhões de euros) durante o ano 2019 a secção de passivos financeiros pelo custo amortizado, compensado parcialmente pelo fluxo gerado pelo resultado ajustado do exercício.
- Atividades de investimento (-117 milhões de euros): Explicado fundamentalmente pelos pagamentos e cobranças dos movimentos de ativos tangíveis e intangíveis.
- Atividades de financiamento (2.521 milhões de euros): Os recursos e liquidez disponível durante o exercício procede, fundamentalmente, dos fluxos de caixa ordinários resultantes das emissões (5.382 milhões de euros de outras emissões) e amortizações de instrumentos de dívida ou de capital próprios (2.259 milhões de euros de outros vencimentos), assim como dos dividendos pagos (602 milhões de euros) no exercício.

Anexo 1 - Participações de CaixaBank em sociedades dependentes do Grupo CaixaBank

(Milhares de euros)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	DOMICÍLIO	% PARTICIPAÇÃO		CAPITAL SOCIAL	RESERVAS RESULTADOS	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO DIRETA (LIQUIDO)
			DIRETA	TOTAL			
Aris Rosen, S.A.U.	Serviços	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	60	433	(73)
Arquitrahe Activos, S.L.	Holding de participações	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	98.431	(363)	6.223
Banco BPI, S.A.	Banca	Portugal	100,00	100,00	1.293.063	1.704.007	342.113
BPI (Suisse), S.A. (2)	Gestão de ativos	Suíça	-	100,00	3.000	7.847	1.535
BPI Gestão de Ativos - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S.A.	Gestora de instituições de investimento coletivo	Portugal	-	100,00	2.500	14.953	4.076
BPI Vida e Pensões - Companhia de Seguros, S.A.	Seguros de vida e gestão de fundos de pensões	Portugal	-	100,00	76.000	55.732	4.373
BPI, Incorporated (3)	Banca	EUA	-	100,00	5	852	(5)
BuildingCenter, S.A.U.	Possuidora de ativos imobiliários	Madrid-Espanha	100,00	100,00	2.000.060	124.092	(166.443)
Caixa Capital Biomed S.C.R. S.A.	Sociedade de capital risco	Barcelona-Espanha	90,91	90,91	1.200	2.766	13
Caixa Capital Fondos Sociedad De Capital Riesgo S.A.	Sociedade de capital risco	Madrid-Espanha	100,00	100,00	1.200	14.325	213
Caixa Capital Micro SCR S.A.	Sociedade de capital risco	Madrid-Espanha	100,00	100,00	1.200	579	165
Caixa Capital Tic S.C.R. S.A.	Sociedade de capital risco	Barcelona-Espanha	80,65	80,65	1.209	6.428	274
Caixa Corp, S.A.	Possuidora de ações	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	361	330	21
Caixa Empreendedor XXI, S.A.U.	Fomento de atividades financeiras e empreendedoras	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	1.007	16.525	1.034
Caixabank Asset Management Luxembourg, S.A.	Gestora de instituições de investimento coletivo	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	150	3.315	424
Caixabank Asset Management, SGIC, S.A.U. (4)	Gestora de instituições de investimento coletivo	Luxemburgo	-	100,00	86.310	(42.317)	90.410
CaixaBank Brasil Escritório de Representação Ltda. (1)	Escritório de representação	Madrid-Espanha	100,00	100,00	1.200	1.749	590
CaixaBank Business Intelligence, S.A.U.	Desenvolvimento de projetos digitais	Brasil	100,00	100,00	100	1.199	264
CaixaBank Digital Business, S.A.	Gestão de canais eletrónicos	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	13.670	9.844	448
Caixa Bank Electronic Money, E.D.E., S.L.	Entidade de pagamento	Madrid-Espanha	-	90,00	350	4.742	1.797
CaixaBank Equipment Finance, S.A.U.	Arrendamento de veículos e bens de equipamento	Madrid-Espanha	-	100,00	10.518	33.949	7.829
CaixaBank Facilities Management, S.A.	Gestão de obras, manutenção, logística e compras	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	1.803	1.871	1.272
CaixaBank Notas Minoristas, S.A.U.	Financeira	Madrid-Espanha	100,00	100,00	60	1.412	194
CaixaBank Operational Services, S.A.	Serviços especializados de backoffice de administração	Madrid-Espanha	100,00	100,00	1.803	19.546	1.840
CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.	Financiamento ao consumo	Madrid-Espanha	100,00	100,00	135.156	1.093.534	376.632
CaixaBank Titulización S.G.F.T., S.A.	Gestora de fundos de titularização	Madrid-Espanha	100,00	100,00	1.503	735	3.052
Cestainmob, S.L.	Exploração de bens móveis e imóveis	Barcelona-Espanha	-	100,00	120	515	(5)
Coia Financiera Naval, S.L.	Prestação serviços financeiros e de intermediação no setor naval	Madrid-Espanha	76,00	76,00	3	6	24
Corporación Hipotecaria Mutual, E.F.C., S.A.	Crédito hipotecário	Madrid-Espanha	100,00	100,00	3.005	78.337	639
ElAbra Financiera Naval, S.L.	Prestação serviços financeiros e de intermediação no setor naval	Madrid-Espanha	76,00	76,00	3	6	28

250
GWT


PARTICIPAÇÕES DE CAIXABANK EM SOCIEDADES DEPENDENTES DO GRUPO CAIXABANK

(Milhares de euros)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	DOMICÍLIO	% PARTICIPAÇÃO		CAPITAL SOCIAL	RESERVAS RESULTADOS	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO DIRETA (LÍQUIDO)	
			DIRETA	TOTAL				
Estugest, S.A.	Atividades de agência e serviços	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	661	1.758	5	2.381
Grupo Aluminios de Precisión, S.L.U. (*)	Fundição de alumínio em moldes de areia	Burgos-Espanha	100,00	100,00	7.500	19.539	46	3.360
Grupo Riberebro Integral, S.L. (*)	Fabricação e comercialização de produtos agrícolas	La Rioja-Espanha	-	80,00	6.940	6.719	(263)	-
HipoteCaixa 2, S.L.	Sociedade gestora de créditos hipotecários	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	3	71.769	874	73.825
Hiscan Patrimonio, S.A.	Holding de participações	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	46.867	194.124	672	243.115
ImaginTech, S.A.	Negócio digital	Barcelona-Espanha	99,99	100,00	60	(5)	9	58
Inter Caixa, S.A.	Serviços	Barcelona-Espanha	99,99	100,00	60	(17)	(3)	47
Interim Luxproject, S.A.	Holding de participações	Luxemburgo	100,00	100,00	30	920	(694)	950
Inversiones Corporativas Digitales, S.L.	Holding de participações	Barcelona-Espanha	-	100,00	3	(3.065)	(0)	-
Inversiones Inmobiliarias Teguiise Resort, S.L.	Hotéis e alojamentos similares	Lanzarote-Espanha	60,00	60,00	7.898	8.826	2.511	8.618
Inversiones Valencia Capital, S.A.	Holding de participações	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	10.557	2.273	137	9.456
Líderes de Empresa Siglo XXI, S.L.	Seguradora privada de bens e pessoas	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	378	648	164	753
Negocio de Finanzas e Inversiones II, S.L.	Financeira	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	6	443	(1)	448
Nuevo Micro Bank, S.A.U.	Financiamento de microcréditos	Madrid-Espanha	100,00	100,00	90.186	233.665	34.704	90.186
PromoCaixa, S.A.	Comercialização de produtos	Barcelona-Espanha	-	100,00	60	1.894	17.962	-
Puerto Triana, S.A.U.	Promoção imobiliária especializada em centros comerciais	Sevilha-Espanha	100,00	100,00	124.290	32.167	(29.271)	126.940
Sercapgu, S.L.	Holding de participações	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	4.230	(309)	106	632
Silc Inmobles, S.A.	Exploração, gestão e administração de imóveis	Madrid-Espanha	-	100,00	40.070	106.946	313	0
Silk Aplicaciones, S.L.U.	Prestação de serviços informáticos	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	15.003	100.565	1.443	176.211
Sociedad de Gestión Hotelera de Barcelona, S.L.	Operações com bens imóveis	Barcelona-Espanha	-	100,00	8.144	10.092	806	-
Telefónica Consumer Finance E.F.C., S.A.	Financiamento ao consumo	Madrid-Espanha	-	50,00	5.000	29.608	3.069	-
Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, E.F.C., S.A.U.	Empréstimos hipotecários	Madrid-Espanha	100,00	100,00	53.383	1.847	562	43.101
VidaCaixa Mediación, Sociedad de Agencia de Seguros Vinculada, S.A.U.	Agência de seguros	Madrid-Espanha	-	100,00	60	4.922	298	-
VidaCaixa, S.A. de Seguros y Reaseguros Sociedad Unipersonal (4)	Seguros diretos de vida, resseguros e gestão de fundos de pensões	Madrid-Espanha	100,00	100,00	1.347.462	(30.445)	717.410	2.251.712

(*) Sociedades consideradas como ativos não correntes em venda.

(1) Todos os dados exceto o custo estão expressos na moeda local: Real brasileiro (milhares).

(2) Todos os dados exceto o custo estão expressos na moeda local: Franco suíço (milhares).

(3) Todos os dados exceto o custo estão expressos na moeda local: Dólar USA (milhares).

(4) O montante de reservas da dita sociedade inclui dividendo provisório.

Nota: A informação das sociedades que não estão cotadas em Bolsa corresponde aos últimos dados disponíveis (reais ou estimados) no momento da redação deste Anexo.

251
Chk


Anexo 2 - Participações de CaixaBank em acordos e negócios conjuntos do Grupo CaixaBank

(Milhares de euros)

(1 / 1)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	DOMICÍLIO	% PARTICIPAÇÃO		PASSIVO	RECEITAS ORDINÁRIAS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO DIRETA (LÍQUIDO)	DIVIDENDOS RECEBIDOS PELA PARTICIPAÇÃO
			DIRETA	TOTAL							
Cartera Perseidas, S.L. (2)	Holding de participações	Madrid-Espanha	40,54	40,54	169	8	-	359	(43)	(43)	0
Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L. Entidade de pagamento			-	49,00	407.842	188.269	181.923	4.425	170.601	44.548	-
Cossec - Companhia de Seguros de Crédito, S.A.	Seguros de crédito	Madrid-Espanha	-	50,00	124.245	75.047	20.738	7.500	34.707	6.991	-
Global Payments South America, Brasil - Serviços de Pagamentos, S.A. (1)	Sistemas de pagamento	Brasil	33,33	33,33	706.504	684.585	65.024	181.564	(147.143)	(12.502)	1.582
Inversiones Alaris, S.L. en liquidación (L)	Tenência de Valores	Pamplona-Espanha	33,33	66,67	15.559	9.035	-	11.879	(4.597)	(757)	0
Payment Innovation HUB, S.A.	Meios de pagamento	Barcelona-Espanha	-	50,00	826	235	1.700	60	64	467	-
Vivienda Protegida y Suelo de Andalucia, S.A.	Promoção imobiliária	Sevilha-Espanha	-	50,00	5.608	7.152	-	60	(1.459)	(145)	-

(L) Sociedades em liquidação

(1) Todos os dados exceto o custo e o dividendo estão expressos na moeda local: Real brasileiro (milhares).

(2) Acordo conjunto não material para o Grupo.

Nota: A informação das sociedades corresponde aos últimos dados disponíveis (reais ou estimados) no momento da redação deste Anexo.

252
CMT
#

Anexo 3 – Participações em sociedades associadas de CaixaBank
(Milhares de euros)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	DOMICÍLIO	PARTICIPAÇÃO		PASSIVO	RECEITAS ORDINA-RIAS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO		DIVIDENDOS RECEBIDOS PELA PARTICIPAÇÃO TOTAL
			DIRETA	TOTAL						DIRETA (LÍQUIDO)	PARTICIPAÇÃO TOTAL	
Abaco Iniciativas Inmobiliarias, S.L. En liquidación (L)	Promoção imobiliária	Sevilha-Espanha	-	40,00	57.888	79.537	-	13.222	(34.832)	(40)	-	-
Ape Software Components S.L.	Atividades de programação informática	Barcelona-Espanha	-	25,22	2.721	2.370	2.212	12	307	33	-	-
Banco Comercial de Investimento, S.A.R.L. (2)	Banca	Moçambique	-	35,67	166.317.835	146.857.329	22.947.053	10.000.000	5.619.172	4.008.309	-	-
BIP & Drive, S.A.	Meios de portagem eletrónica	Madrid-Espanha	-	25,00	22.317	12.733	262.263	4.613	3.553	1.418	-	5.078
Brilliance-Bea Auto Finance Co., L.T.D. (3)	Financiamento de automóveis	China	-	22,50	7.747.975	6.102.732	489.777	1.600.000	7.420	37.823	-	-
Companhia de Seguros Allianz Portugal, S.A.	Seguros	Portugal	-	35,00	1.391.100	1.187.164	511.412	39.545	123.787	40.604	-	-
Coral Homes, S.L.U.	Serviços imobiliários	Madrid-Espanha	-	20,00	4.980.454	129.318	621.168	270.774	4.573.890	6.472	-	-
Drembul, S.L.	Promoção imobiliária	Logronho-Espanha	-	25,00	55.083	27.301	3.449	30	20.434	(514)	-	388
Ensanche Urbano, S.A.	Promoção imobiliária	Castellón de la Plana-Espanha	-	49,30	37.323	66.299	179	9.225	(99.624)	(576)	-	-
Erste Group Bank AG (C)	Banca	Áustria	9,92	9,92	253.101.002	231.971.249	6.337.889	859.600	13.375.328	1.222.962	1.363.405	59.688
Girona, S.A.	Holding de participações	Girona-Espanha	34,22	34,22	5.825	197	834	1.200	4.541	(114)	1.642	-
Global Payments – Caixa Acquisition Corporation S.A.R.L.	Sistemas de pagamento	Luxemburgo	49,00	49,00	30.204	32	-	13	30.204	(45)	14.831	-
Guadapelajo, S.L. En Liquidación (L)	Promoção imobiliária	Madrid-Espanha	-	40,00	312	4.948	-	1.981	(6.561)	(55)	-	-
Inter-Risco – Sociedade de Capital de Risco, S.A.	Capital risco	Portugal	-	49,00	1.162	307	1.099	400	534	(79)	-	-
Irco Inversiones, S.L. En Liquidación (L)	Promoção imobiliária	Burgos-Espanha	35,00	35,00	2.128	7.359	-	675	(5.910)	3	0	-
IT Now, S.A.	Serviços relativos a projetos tecnológicos-informáticos	Barcelona-Espanha	39,00	49,00	142.232	135.910	264.212	3.382	1.849	1.090	1.323	-
Justinmind, S.L.	Desenvolvimento de sistemas informáticos	Barcelona-Espanha	-	16,98	1.638	396	805	5	379	(250)	-	-
Niife Therapeutics, S.L.	Investigação e desenvolvimento em biotecnologia	Granada-Espanha	-	37,18	13.245	10.096	1.928	6.930	(3.974)	(1.003)	-	-
Nurmat Medtech, S.L.	Outros tipos de investigação e desenvolvimento em ciências naturais e técnicas	Palma-Espanha	-	17,86	676	132	-	7	711	(352)	-	-
Parque Científico Y Tecnológico de Córdoba, S.L. científico	Exploração e gestão parque	Córdoba-Espanha	15,58	35,69	29.821	19.321	631	23.422	(17.146)	(474)	-	-
Peñíscola Green, S.L.	Promoção imobiliária	Castellón de la Plana-Espanha	-	33,33	11.749	4.852	-	12.000	(5.069)	(33)	-	-

213
Cork
✱

PARTICIPAÇÃO DE CAIXABANK EM SOCIEDADES ASSOCIADAS DO GRUPO CAIXABANK
(Milhares de euros)

(2/2)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	DOMICÍLIO	PARTICIPAÇÃO		ATIVO	PASSIVO	RECEITAS		RESERVAS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO DIRETA (LÍQUIDO)	DIVIDENDOS RECEBIDOS PELA PARTICIPAÇÃO TOTAL
			DIRETA	TOTAL			ORDINÁRIAS	SOCIAL				
Portic Barcelona, S.A.	Outros Serviços relacionados com as tecnologias de informação e a telecomunicação	Barcelona-Espanha	-	25,81	2.306	296	2.197	291	1.616	102	-	-
Redys Servicios de Procesamiento, S.L.	Meios de pagamento	Madrid-Espanha	-	20,00	127.553	56.297	192.620	5.815	53.951	11.490	-	-
SegurCaixa Adesias, S.A. de Seguros y Reaseguros	Seguros não vida	Madrid-Espanha	-	49,92	4.848.497	3.673.910	3.216.897	469.670	301.246	389.904	-	142.903
Servired, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A.	Meios de pagamento	Madrid-Espanha	-	22,01	30.979	3.291	5.366	16.372	7.838	1	1	569
Sistema de Tarjetas y Medios de Pago, S.A.	Meios de pagamento	Madrid-Espanha	-	18,11	351.705	347.462	8.738	240	3.864	140	-	-
Sociedad de Procedimientos de Pago, S.L.	Entidade de pagamento	Madrid-Espanha	-	22,92	3.776	1.740	3.892	2.346	(290)	(15)	-	-
Societat Catalana per a la Mobilitat S.A.	Desenvolvimento e Implantação do projeto T-mobilitat	Barcelona-Espanha	23,50	23,50	75.859	67.006	5.414	9.874	(527)	(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	2.029	1.893
Telefonica Factoring España, S.A.	Factoring	Madrid-Espanha	20,00	20,00	81.282	66.799	4.652	5.109	1.740	7.634	2.525	1.398
Unicre - Instituição Financeira de Crédito, S.A.	Emissão de cartões	Portugal	-	21,01	375.284	278.813	173.790	10.000	70.252	16.218	-	5.000
Zone2Boost, S.L.	Holding para aquisição de negócios	Barcelona-Espanha	-	40,00	2.002	67	-	3	1.999	(67)	-	-

(L) Sociedades em liquidação,

(C) Sociedades cotadas em Bolsa: Últimos dados públicos disponíveis no momento da redação deste Anexo.

(1) Todos os dados exceto o custo e o dividendo estão expressos na moeda local: Real brasileiro

(2) Todos os dados exceto o custo e o dividendo estão expressos na moeda local: Metical de Moçambique (milhares)

(3) Todos os dados exceto o custo estão expressos na moeda local: Renmimbi (milhares)

Notar: A Informação das sociedades não cotadas em Bolsa corresponde aos últimos dados disponíveis (reais ou estimados) no momento da redação deste Anexo.

254
CMT


Anexo 4 – Outras deduções fiscais

Rendas sujeitas à dedução prevista no artigo 42 do Texto Refundido da Lei do Imposto sobre Sociedades aprovado pelo Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de março (Disposição transitória vigésima quarta da Lei 27/2014, do Imposto sobre sociedades):

DEDUÇÕES DO IMPOSTO SOBRE SOCIEDADES POR REINVESTIMENTO DE LUCROS

(Milhares de euros)

EXERCÍCIO	CAIXABANK			ANO	GRUPO CAIXABANK			ANO
	RENDA SUJEITA	BASE DEDUÇÃO ACREDITADA (1)	DEDUÇÃO REINVESTIMENTO		RENDA SUJEITA	BASE DEDUÇÃO ACREDITADA (1)	DEDUÇÃO REINVESTIMENTO	
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) Existem deduções pendentes de aplicar por falta de quota na declaração consolidada.

Os reinvestimentos efetuam-se em valores de renda variável, que subscrevem uma participação superior a 5%, e em ativos tangíveis, intangível e investimentos imobiliários afetos à atividade.

256
CAW
✱

Anexo 5 - Notificações sobre aquisição e venda de participações no capital no exercício 2019

(Artigo 155 da Lei de Sociedades de Capital e artigo 125 do Texto Refundido da Lei do Mercado de Valores).

No dia 1 de março de 2019 registou-se na CNMV uma comunicação do CaixaBank, na qual se informava da superação do limite de 3% como consequência do processo de venda da participação acionista na Repsol, anunciada previamente a 21 de setembro de 2018.

Com data de 30 de abril de 2019 registou-se na CNMV uma comunicação da Ação Concertada na sociedade Geral de Aluguer de Maquinaria, na qual se informava que no âmbito do processo de dissolução de dita Ação Concertada, procedeu-se à venda da totalidade da participação do CaixaBank na dita sociedade.

Em 19 de junho de 2019, o Banco de Santander, membro da Ação Concertada em Geral de Aluguer de Maquinaria, comunicou a dissolução de dita Ação Concertada.

No dia 18 de julho de 2019 o CaixaBank realizou um comunicado de vínculos estreitos pela contratação, no dia 15 de julho de 2019, de um *equity swap* sobre 51.921.316 ações de Telefónica. Mediante este instrumento financeiro, o CaixaBank procede a uma cobertura das ações subjacentes ao preço unitário acordado. Com data de 15 de julho de 2019 os parâmetros definitivos do instrumento foram estabelecidos, se bem que as instruções para a constituição da operação foram previamente definidas.

Anexo 6 – Relatório bancário anual

Em cumprimento do disposto no artigo 87 da Lei 10/2014, de 26 de junho, de ordenação, supervisão e solvência de entidades de crédito, as entidades de crédito têm a obrigação de publicar, especificando por países onde estejam estabelecidas, determinada informação em base consolidada correspondente ao encerramento do último exercício. Em virtude do exposto, detalha-se seguidamente a informação requerida:

A Denominação, natureza e localização geográfica da atividade

CaixaBank, com NIF A08663619 e domicílio social e fiscal em Valência, calle Pintor Sorolla, 2-4, é a entidade emergente do processo de transformação de Criteria CaixaCorp, SA que culminou com a inscrição de CaixaBank no Registo de Entidades de Crédito do Banco de Espanha no dia 30 de junho de 2011 e o início da sua cotação em bolsa, já como entidade de crédito, desde o dia seguinte, 1 de julho de 2011.

CaixaBank é uma sociedade anónima cujas ações encontram-se admitidas a cotação nas bolsas de Barcelona, Madrid, Valência e Bilbao e no mercado contínuo, formando parte do IBEX-35 e está sujeita à supervisão da Comissão Nacional do Mercado de Valores.

Adicionalmente, o CaixaBank forma parte de outros índices bolsistas internacionais como o Euro Stoxx Bank Price EUR, o MSCI Europe, o MSCI Pan-Euro, o FTSE4Good que permite qualificar o investimento das companhias como sustentável segundo as práticas de responsabilidade social, o FTSE Eurofirst 300 que contém as 300 primeiras empresas europeias por capitalização e o Dow Jones Sustainability Index que recolhe o compromisso da companhia pela sustentabilidade e a reputação corporativa tanto na sua atividade como nos investimentos realizados. Também forma parte do Advanced Sustainable Performance Indexes (ASPI), que integra as 120 empresas do DD Euro Stoxx com melhor desempenho em matéria de desenvolvimento sustentável.

Nos Anexos 1, 2 e 3 das Contas Anuais consolidadas do Grupo CaixaBank detalham-se as entidades dependentes, negócios conjuntos e associadas, respetivamente, que constituem o Grupo CaixaBank.

No Anexo 5 informa-se das notificações sobre aquisição e venda de participações no capital no exercício 2019, de acordo com o artigo 155 da Lei de Sociedades de Capital e o artigo 125 do Texto Refundido da Lei do Mercado de Valores.

B Volume de negócio

O CaixaBank, SA está estabelecido em Espanha e dispõe de 6 sucursais no estrangeiro, concretamente na Polónia, Marrocos, Reino Unido, Alemanha, França e Portugal.

Adicionalmente o CaixaBank dispõe de 18 escritórios de representação através das quais não realiza atividade bancária, mas fornece informações dos serviços da Entidade nas seguintes 16 jurisdições: Argélia, Austrália, Brasil, China (3), Chile, Colômbia, Egito, Emirados Árabes Unidos, Estados Unidos da América, Índia, Itália, Turquia, Perú, Singapura, África do Sul e Canadá.

O Banco BPI dispõe de 477 balcões em Portugal.

Seguidamente mostra-se o volume de negócios da atividade por países, em base consolidada:

INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA: DISTRIBUIÇÃO DAS RECEITAS ORDINÁRIAS PROCEDENTES DE CLIENTES *

(Milhões de euros)

	NEGÓCIO BANCÁRIO E DE SEGUROS			PARTICIPAÇÕES			BPI			TOTAL GRUPO CAIXABANK			
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	
Espanha	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
Polónia	21	15	15							21	15	15	
Marrocos	7	5	4							7	5	4	
Reino Unido	24	9	4							24	9	4	
Alemanha	8									8			
França	9									9			
Angola				31						31			
Resultados segundo o método de equivalência patrimonial **				233	411	131				233	411	131	
Outros		1					8	8	42	8	9	42	
TOTAL RECEITAS ORDINÁRIAS	11.345	11.071	10.964	370	758	372	757	820	776	12.472	12.649	12.112	

(*) Corresponderem às seguintes secções da Conta de Perdas e Lucros Pública do Grupo CaixaBank, determinados com base na Circular 5/2014 do Banco de Espanha:

1. Receitas por juros
2. Receitas por dividendos
3. Resultados de entidades avaliadas pelo método da participação
4. Receitas por comissões
5. Lucros ou (-) perdas por imparidades em ativos e passivos financeiros não avaliados a justo valor com alterações em resultados, líquidos
6. Lucros ou (-) perdas por ativos e passivos financeiros detidos para negociação, líquidos
7. Lucros ou (-) perdas por ativos não destinados à negociação avaliados obrigatoriamente a justo valor com alterações em resultados, líquidos
8. Lucros ou (-) perdas por ativos e passivos financeiros designados a justo valor com alterações em resultados, líquidos
9. Lucros/perdas da contabilidade de coberturas, líquidos
10. Outras receitas de exploração
11. Receitas de ativos cobertos por contratos de seguros e resseguros

(**) de participações associadas internacionais e outros. Corresponde, principalmente, aos resultados pelo método de equivalência patrimonial das participações em entidades associadas internacionais, principalmente Erste Group Bank (Áustria), Banco Comercial e de Investimento (Moçambique), Banco de Fomento Angola (nos exercícios 2017 e 2018) e Banco BPI (Portugal), este último até à data da sua toma de controlo em fevereiro de 2017.

C Quadro de pessoal a tempo completo por países

O quadro de pessoal a tempo completo a 31 de dezembro de 2019, distribuída por países, é o seguinte:

QUADRO DE PESSOAL A TEMPO COMPLETO POR PAÍSES

	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Espanha	30.615	32.364	31.943
Portugal	4.956	4.934	4.871
Polónia	18	18	17
Marrocos	24	22	22
Reino Unido	16	14	12
Alemanha	12	10	8
França	11	7	13
Suíça	21	22	28
Outros de países – escritórios de representação	63	49	58
TOTAL QUADRO DE PESSOAL A TEMPO COMPLETO	35.736	37.440	36.972

D Resultado bruto antes de impostos

O Resultado bruto antes de impostos em base consolidada do exercício 2019 acende a 2.077 milhões de euros (2.807 e 2.098 milhões de euros nos exercícios 2018 e 2017, respetivamente), que inclui as receitas ordinárias procedentes das sucursais detalhadas no ponto b) anterior.

E Impostos sobre o resultado

O gasto líquido por imposto sobre o resultado em base consolidada do exercício 2019 ascende a 369 milhões de euros (712 e 378 milhões de euros nos exercícios 2018 e 2017, respetivamente) conforme se apresenta na conta de perdas e lucros consolidado das contas anuais.

Os pagamentos por impostos sobre resultados realizados no exercício 2019 ascenderam a 88,5 milhões de euros, dos que 83,2 milhões de euros foram pagos em Espanha, 2 milhões de euros em Portugal, 1,2 milhões de euros na Polónia, 1,1 milhões de euros na Suíça, 0,8 milhões de euros em Marrocos e 0,2 milhões de euros na Alemanha.

Os impostos sobre benefícios efetivamente pagos no exercício em cada jurisdição incluem as liquidações definitivas derivadas dos pagamentos por conta e retenções na fonte, reduzidas por sua vez nas devoluções cobradas pelo imposto sobre rendimentos no exercício corrente. Adicionalmente integra-se o resultado das liquidações por atas de inspeção que tenham sido efetuadas em referido exercício.

Todos as receitas ordinárias obtidas pelo Grupo CaixaBank são objeto de tributação.

O montante dos pagamentos de caixa do imposto de sociedades não corresponde com o montante do gasto por imposto sobre rendimentos registado na conta de perdas e lucros consolidada. A causa principal desta divergência reside no momento diferente do reconhecimento dos itens que compõem os critérios de provisão e caixa em relação ao imposto sobre rendimentos.

F Subvenções e ajudas públicas recebidas

Durante o ano 2019 o Grupo recebeu as seguintes subvenções ou ajudas públicas:

- Subvenção do Ministério de Indústria, Energia e Turismo, através da gerência do setor naval, a título de ajudas para a construção naval pelo montante de 2 milhões de euros.
- Subvenção da Fundação Estatal para a Formação no Emprego por cumprir determinadas condições requeridas nos cursos de formação a empregados, pelo montante de 4,4 milhões de euros.

G Indicadores e rácios

Os indicadores e rácios relevantes indicam-se na secção “Evolução resultados e atividade” do Relatório de Gestão do exercício 2019. O rendimento sobre ativos do exercício 2019, calculado como o quociente entre o resultado líquido (ajustado pelo montante do cupão do Additional Tier 1, depois de impostos registado em fundos próprios) e os ativos totais médios, dos últimos doze meses, foi de 0,4% (0,5% nos exercícios 2018 e 2017).

Anexo 7 – Conciliação de impactos de 1ª aplicação da NIIF 9

Conforme se indica nesta mesma nota, na secção “Bases de apresentação” o Grupo aplicou a NIIF 9 a partir de 1 de janeiro de 2018. Esta situação originou alterações na classificação e modificações valorativas sobre determinados itens do balanço a 31 de dezembro de 2018 com os impactos assinalados seguidamente:

ATIVO - CONCILIAÇÃO DE IMPACTOS DE 1ª APLICAÇÃO DA NIIF 9

(Milhões de euros)

	BALANÇO A 31-12-2017	MODIFICAÇÃO DENOMINAÇÃO DE SECÇÕES	OUTRAS RECLASSIFI- CAÇÕES	MUDANÇA DE AVALIAÇÃO	DEFERRAL EM APLICAÇÃO NIIF 9 PARA ATIVIDADES DE SEGUROS (a)	BALANÇO A 01-01-2018
Ativos financeiros detidos para negociação	10.597				(956)	9.641
Ativos financeiros designados a justo valor com alterações em resultados	6.500		(6)		(6.494)	
Ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente a justo valor com alteração em resultados	-		846	(25)		821
Instrumentos de capital próprio	-		249 (d)	35		284
Valores representativos de dívida	-		147 (b) (d)			147
Empréstimos e adiantamentos	-		450 (b)	(60)		390
Ativos financeiros disponíveis para venda	69.555	(69.555) (d)				
Instrumentos de capital próprio	2.883	(2.883)				
Valores representativos de dívida	66.672	(66.672)				
Ativos financeiros a justo valor com alterações em outro resultado global	-	69.555 (d)	(303) (d)		(49.394)	19.858
Instrumentos de capital próprio	-	2.883	(243)			2.640
Valores representativos de dívida	-	66.672	(60)		(49.394)	17.218
Empréstimos e prestações a receber	226.273	(226.273) (b)				
Valores representativos de dívida	2.576	(2.576)				
Empréstimos e adiantamentos	223.697	(223.697)				
Bancos centrais	5	(5)				
Entidades de crédito	7.374	(7.374)				
Clientes	216.318	(216.318)				
Investimentos mantidos até ao vencimento	11.085	(11.085) (c)				
Ativos financeiros pelo custo amortizado	-	237.358 (b)	(537) (b)	(768)	(1.075)	234.978
Valores representativos de dívida	-	13.661 (c)	(87)	10	(787)	12.797
Empréstimos e adiantamentos	-	223.697	(450)	(778)	(288)	222.181
Bancos centrais	-	5				5
Entidades de crédito	-	7.374			(288)	7.086
Clientes	-	216.318	(450)	(778) (f)		215.090
Ativos afetos ao negócio de seguros (Nota 17)	275				57.919	58.194
Ativos por impostos	11.005			243 (g)		11.248
Outros ativos	2.505			2		2.507
TOTAL ATIVO	383.136	-	-(e)	(548)	-	382.588

261
CSB
H

PASSIVO - CONCILIAÇÃO DE IMPACTOS DE 1ª APLICAÇÃO DA NIIF 9

(Milhões de euros)

	BALANÇO A 31-12-2017	MODIFICAÇÃO DENOMINAÇÃO DE SECÇÕES	OUTRAS RECLASSIFICA- ÇÕES	MUDANÇA DE AVALIAÇÃO	DEFERRAL EM APLICAÇÃO NIIF 9 PARA ATIVIDADES DE SEGUROS (a)	BALANÇO A 01-01-2018
Passivos financeiros detidos para negociar	8.605					8.605
Passivos financeiros designados a justo valor razoável com cambios en resultados	8.241				(8.241)	-
Depósitos	8.241				(8.241)	-
Clientes	8.241				(8.241)	-
Outros passivos financeiros	-					-
Passivos financeiros pelo custo amortizado	280.898					280.898
Derivados - contabilidade de coberturas	793					793
Alterações do justo valor dos elementos cobertos de uma carteira com cobertura do risco de taxa de juro	1.410					1.410
Passivos afetos ao negócio de seguros	50.998				8.241	59.239
Provisões	3.491			8		3.499
Pensões e outras obrigações de prestações definidas pós-emprego	598					598
Outras retribuições aos empregados a longo prazo	1.223					1.223
Questões processuais e litígios por impostos pendentes	803					803
Compromissos e garantias concedidos	357			10 (f)		367
Restantes provisões	510			(2)		508
Passivos por impostos	1.417					1.417
Outros passivos	2.335					2.335
Passivos incluídos em grupos alienáveis de elementos que se classificaram como mantidos para venda	82					82
TOTAL PASSIVO	358.270			8		358.278

262
CAV
*

CAPITAL PRÓPRIO - CONCILIAÇÃO DE IMPACTOS DA 1.ª APLICAÇÃO DAS NIIF 9

(Milhões de euros)

	BALANÇO EM 31-12-2017	MODIFICAÇÃO DENOMINAÇÃO DE TÍTULOS	OUTRAS RECLASSIFI CAÇÕES	CÂMBIO DE MENSURAÇÃO	DEFERIMENTO EM APLICAÇÃO NIIF 9 PARA ATIVIDADES DE SEGUROS (a)	BALANÇO EM 01-01-2018
FUNDOS PRÓPRIOS	24.722		23	(561)		24.184
Capital	5.981					5.981
Prémio de emissão	12.033					12.033
Outros elementos de capital próprio	10					10
Resultados retidos	6.038					6.038
Outras reservas	(594)		23 (h)	(561)		(1.132)
Menos: Ações próprias	(12)					(12)
Resultado do período atribuído aos Proprietários da empresa-mãe	1.684					1.684
Menos: Dividendos provisórios	(418)					(418)
OUTRO RENDIMENTO INTEGRAL ACUMULADO	(290)		(23) (h)			(313)
Elementos que não devem ser reclassificados para resultados	(402)		(447)			(849)
Elementos que podem ser reclassificados para resultados	112		424			536
INTERESSES MINORITÁRIOS (participações minoritárias)	434			5		439
Outro rendimento integral acumulado	26		(4)			22
Outros elementos	408		4	5		417
TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO	24.866	-	-	(556)		24.310
TOTAL DO PASSIVO E CAPITAL PRÓPRIO	383.136	-	-	(548)		382.588

- a) De acordo com as disposições da Nota 1, em conformidade com a NIIF 4 *Aplicação da NIIF 9 Instrumentos Financeiros*, os detalhes da informação a seguir não consideram a alteração da normalização contabilística em relação aos investimentos das companhias de seguro do Grupo, que se encontram reunidos na secção "Ativos afetos à atividade de seguros" na parte do ativo do balanço e continuam a ser contabilizados e cotados de acordo com a NIC 39.

Para facilitar a comparação da informação, também foram reclassificados os saldos das provisões técnicas correspondentes ao Unit Link e ao Investimento Renda Vitalícia flexível (parte negociada), de forma a serem incluídos na secção "Passivos afetos à atividade de seguros".

- b) Os saldos classificados no capítulo "Empréstimos e Contas a Receber" são reclassificados na secção "Ativos financeiros com custo amortizado", exceto para algumas posições que, pelas suas características, não se enquadram na classificação do custo amortizado e que são reclassificadas em "Ativos Financeiros não destinados à negociação, que são cotados obrigatoriamente pelo justo valor com alteração de resultados".
- c) Os saldos classificados na secção "Investimentos mantidos até ao vencimento" são reclassificados, na sua totalidade, na secção "Ativos financeiros com custo amortizado".
- d) Os saldos classificados na secção "Ativos financeiros disponíveis para venda" são reclassificados na secção "Ativos financeiros ao justo valor com alterações em outros resultados abrangentes", exceto em alguns títulos, principalmente participações em fundos de investimento e de capital de risco, que são reclassificados na secção "Ativos financeiros não destinados à negociação, obrigatoriamente cotados ao justo valor com alteração de resultados".
- e) Em consequência da 1.ª aplicação da NIIF 9, não houve reclassificação de categorias de justo valor ao custo amortizado.
- f) Corresponde ao impacto incremental nos ajustes de valor das posições de custo amortizado decorrentes da alteração da normalização contabilística (ver Nota 14).
- g) Efeito fiscal dos ajustes pela alteração do valor indicado.
- h) Como resultado da reclassificação de certos instrumentos patrimoniais de "Ativos financeiros disponíveis para venda", em "Ativos financeiros não destinados à negociação, cotados obrigatoriamente ao justo valor com alteração dos resultados", os ajustes de mensuração existentes a 31 de dezembro de 2017, associados nestas posições, são reclassificados na secção "Outros resultados compreendidos acumulados", na parte "Outras reservas" dos fundos próprios.

Dada a impraticabilidade de fazer uma estimativa retrospectiva do impacto da mudança da política contabilística das NIIF 9, o Grupo tem seguido as disposições do enquadramento normativo contabilístico de forma a não rerepresentar o balanço de abertura a 1 de janeiro de 2017 e a conta de resultados do exercício de 2017. De igual modo, não foram rerepresentados neste relatório desdobramentos em 31 de dezembro de 2017 de algumas secções do balanço referentes a instrumentos financeiros, razão pela qual não é comparativo com as informações referidas em 31 de dezembro de 2018. A classificação contabilística, segundo a Circular 4/2016 (determinada com base na NIC 39) da atividade de crédito e respetivas coberturas, juntamente com a correspondência classificada na NIIF 9:

CONCILIAÇÃO DO MONTANTE BRUTO DE ACORDO COM A CLASSIFICAÇÃO NIC 39/NIIF 9

(Milhões de Euros)

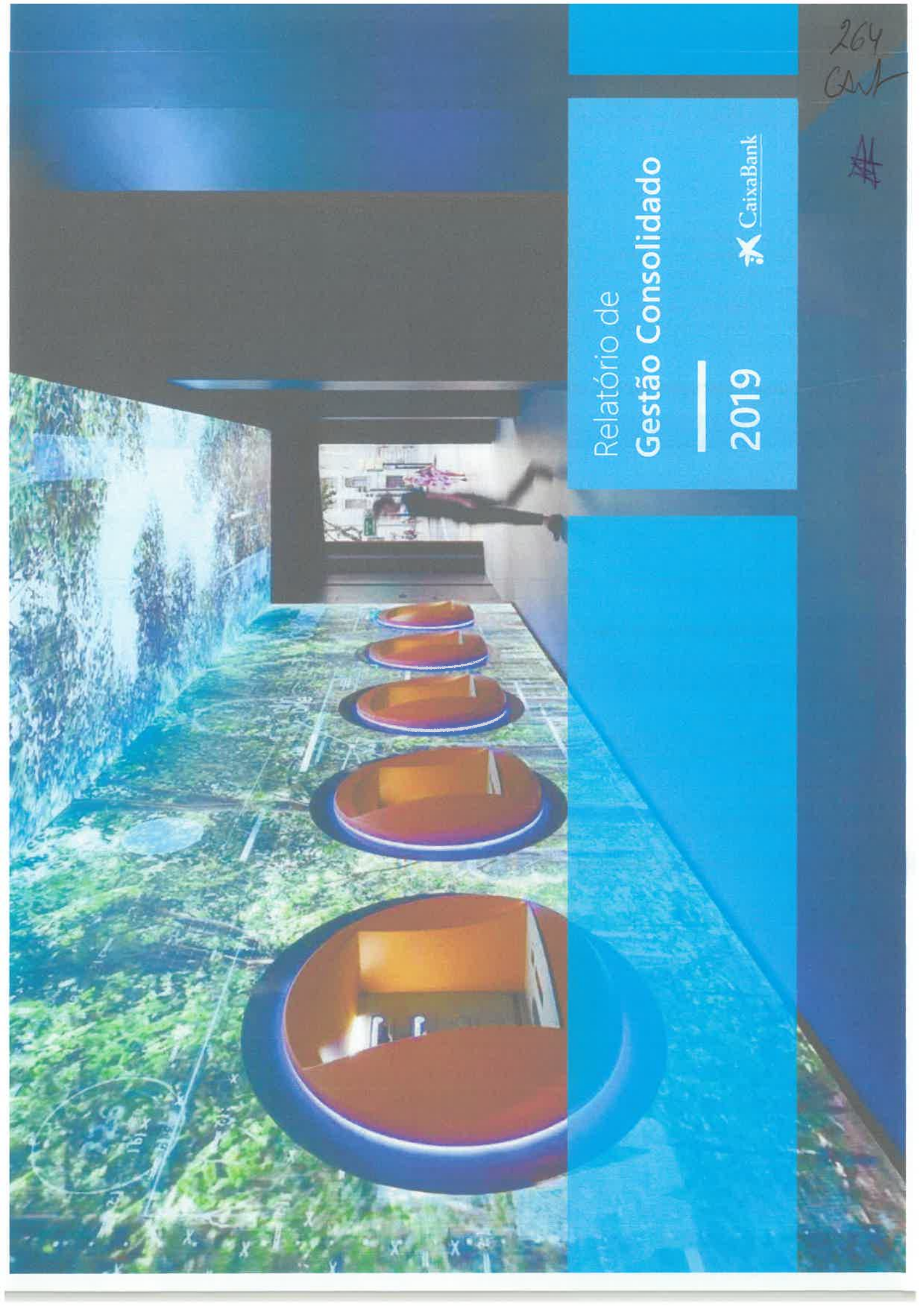
	EMPRÉSTIMOS E CONTAS A RECEBER - CLIENTES (CUSTO AMORTIZADO)			
	NORMAL/STAGE 1	STAGE 2	INCERTO/STAGE 3	TOTAL
Saldo em 31-12-2017	209.337		13.797	223.134
Reclassificação de carteira:				
A «Ativos financeiros não destinados à negociação, que são cotados obrigatoriamente ao justo valor com alteração nos resultados (*)»	(450)		(15)	(465)
Transferências:				
De "normal" a	(15.663)	15.663		
De "incerto" a				
SALDO A 01-01-2018	193.224	15.663	13.782	222.669

CONCILIAÇÃO DE COBERTURAS DE ACORDO COM NIC 39/NIIF 9

(Milhões de Euros)

	EMPRÉSTIMOS E CONTAS A RECEBER - CLIENTES (CUSTO AMORTIZADO)			
	NORMAL/STAGE 1	STAGE 2	INCERTO/STAGE 3	TOTAL
Saldo em 31-12-2017	(1.412)		(5.404)	(6.816)
Reclassificação de carteira:				
A "Ativos financeiros não destinados à negociação, obrigatoriamente cotados ao justo valor com alteração dos resultados" (*)			15	15
Transferências:				
De "normal" a				
Acerto do ajuste de valor	163	(312)	(629)	(778)
SALDO A 01-01-2018	(972)	(589)	(6.018)	(7.579)

(*) Exposição no processo da venda que, pelo seu modelo de negócio, não cumprem os critérios normativos para serem classificados ao custo amortizado.



Relatório de
Gestão Consolidado

2019



264
GNT
#

Aviso Legal

A finalidade deste documento é exclusivamente informativa e não tem como finalidade prestar um serviço de consultoria financeira ou proposta de venda, troca ou convite para compra de qualquer tipo de ativos, produtos ou serviços financeiros do CaixaBank S.A. (doravante designada, a Companhia) ou de qualquer outra entidade relacionada, nem mencionar as partes a pessoa que, em qualquer altura, adquira um valor, desde que o conteúdo oporista, com o seu próprio julgamento ou com base na adequação do valor para o fim a que se destina, e baseando-se apenas na informação contida na documentação pública elaborada e registada pelo emitente no momento desta informação pública, incluindo o preço, se o considerat necessário ou apropriado, conforme as circunstâncias e não se baseando apenas na informação contida neste documento.

Este documento pode evidenciar previsões e estimativas sobre negócios e rendimentos futuros, particularmente no que diz respeito à informação financeira das participadas, que foi elaborada exclusivamente tendo por base as estimativas realizadas pela Companhia. Estas previsões e estimativas representam os níveis de valor atuais da Companhia nas expectativas futuras de negócios embara determinados riscos, incertezas e outros fatores importantes, podendo implicar que os resultados fossem objetivamente diferentes do esperado. Estes fatores, entre outros, incluem referência à situação do mercado, futuras negociações, alterações regulamentares e governamentais; movimentos nos mercados bolsistas nacionais e internacionais; taxas de câmbio e taxas de juro; alteração na posição financeira dos nossos clientes, devedores ou contrapartes, etc. Estes elementos, juntamente com os fatores de risco indicados em relatórios anteriores ou futuros, poderão alterar contrariamente os nossos negócios e o desempenho dos resultados previstos. Outras variáveis desconhecidas ou imprevisíveis podem fazer com que os resultados sejam objetivamente diferentes dos descritos nas previsões e estimativas.

A demonstração financeira e os dados de rendimento anteriores não devem ser entendidas como garantia de realização de resultados futuros ou do comportamento e do preço da ação incluindo o preço de aquisição. Nada neste documento deve ser considerado como uma previsão de resultados ou lucros futuros. Adicionalmente, deve ser tido em consideração que este documento foi elaborado a partir dos registos contabilísticos mantidos pelo CaixaBank e pelas restantes entidades integradas no Grupo, e inclui alguns ajustamentos e reclassificações cujo objetivo é uniformizar os princípios e critérios seguidos pelas sociedades integradas com as do CaixaBank. Por este motivo, e especificamente em relação ao IFRS, os dados contidos nestes documentos podem não cumprir em alguns aspetos com a informação publicada pela referida entidade.

A conta de ganhos e perdas, o balanço consolidado e as diferentes subsidiárias das mesmas que aparecem neste relatório são apresentadas com critérios de gestão, embora possam não ser preparadas de acordo com as Normas Internacionais de Informação Financeira (Itali) em vigor.

NIF) adotada pela União Europeia através de Regulamento, Regulamento de 2002 de Regulamento 1606/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de Julho de 2002 e alterações subsequentes. Na sua elaboração, foi feita em consideração a Circular 4/2017 do Banco de Espanha do 14 de dezembro, que constitui a adaptação da NIF adotada pela União Europeia no setor das instituições de crédito espanholas e as sucessivas modificações.

Nota-se que este documento contém dados fornecidos por terceiros considerados de fonte de informação geralmente fiáveis, embora a sua exatidão não tenha sido verificada. Nenhum dos seus administradores, diretores ou colaboradores estão obrigados, implicita ou expressamente, a garantir que estes conteúdos sejam exatos, precisos, integros ou completos, e que não foram atualizados ou corrigidos em caso de deteção de alguma falha, erro ou omissão.

De acordo com as Medidas Alternativas do Desempenho Financeiro ("MAR", também conhecido pela sua sigla em inglês como APMs Alternative Performance Measures) definidas nas Diretrizes sobre Medidas Alternativas de Desempenho, publicadas pela Autoridade Europeia de Valores Mobiliários e Mercados em 30 de junho de 2015 (ESMA / 2015/1057) ("Orientações da ESMA"), este relatório utiliza determinadas MARs, que não foram auditadas, com o objetivo de contribuir para uma melhor compreensão do desempenho financeiro da companhia. Estas medidas serão consideradas como informação adicional e não substituem em nenhum caso a informação financeira preparada segundo a Norma Internacional de Informação Financeira ("NIF"), também conhecida pelas siglas em inglês como "IFRS" (International Financial Reporting Standards). Da mesma forma, tal como o Grupo define e calcula, estas medidas podem divergir de outras de outras medidas idênticas calculadas por outras companhias e, por conseguinte, poderiam não ser comparáveis. Consultar o relatório sobre o detalhe das MAR utilizadas assim como a conciliação de certos indicadores de gestão com os indicadores apresentados no demonstração financeira consolidada de acordo com a NIF.

sem prejuízo do regime legal, o resto das limitações impostas pelo Grupo CaixaBank, sendo aplicáveis, proibe-se expressamente qualquer forma de exploração deste documento, como a cópia, a reprodução ou a distribuição, incluindo todo o tipo de reprodução, distribuição, cedência a terceiros, comunicação pública e transformação mediante qualquer tipo de suporte e meio, com finalidade comercial sem autorização prévia e expressa dos respetivos titulares. O incumprimento desta proibição poderá constituir uma infração que pode ser sancionada por lei.

Os valores são apresentados em milhões de euros, a não ser que se indique explicitamente a utilização de outra unidade monetária e podem ter sido arredondados, milhões de euros ou MME e indistintamente.

265
CAB

Índice

01

pág. 4

O ADN do CaixaBank

- 5 CaixaBank em 2019 - Indicadores fundamentais de carácter financeiro e não financeiro
- 7 Factos relevantes e significativos do exercício
- 8 Carta do Presidente
- 9 Carta do Administrador Delegado
- 10 Materialidade
- 15 A Nossa Identidade
- 17 Comportamento responsável e ético
- 21 Contributo para a sociedade
- 23 Estrutura acionista
- 25 Estrutura do Grupo
- 26 *Gestão Corporativa*
- 27 Recomendações para Boa Governação
- 29 Estrutura do Governo Corporativo
- 42 Quadros Superiores
- 49 Remunerações
- 51 *Contexto e perspetivas 2020*
- 51 Contexto económico
- 55 Contexto regulamentar
- 56 Contexto social, tecnológico e competitivo
- 58 Modelo de negócio
- 70 *Gestão de risco*

02

pág. 76

Linhas Estratégicas

- 77 *Interagir a melhor experiência ao cliente*
- 80 Soluções para os clientes
- 84 Experiência do cliente e qualidade
- 86 *Acelerar a transformação digital para ser mais eficiente e flexível*
- 87 Cibersegurança
- 89 Eficiência e digitalização
- 92 *Potenciar uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa*
- 95 Cultura Corporativa
- 100 Diversidade e igualdade de oportunidades
- 106 Desenvolvimento profissional e compensação
- 109 Experiência do colaborador
- 113 *Alinhar uma rentabilidade atrativa mantendo simultaneamente a força financeira*
- 113 Evolução de resultados e atividade
- 127 Liquidez e estrutura de financiamento
- 128 Gestão do Capital
- 132 Ratings
- 132 Política de dividendos

04

pág. 207

Glossário

- 133 Ser uma referência em gestão responsável e empenhada com a sustentabilidade
- 138 Práticas responsáveis
- 147 Transparência
- 158 Inclusão financeira
- 164 Estratégia ambiental
- 176 Ação social e voluntariado

03

pág. 178

Relatório de Informação não financeira

- 179 Tabela de conteúdos Lei 11/2018, de 28 de dezembro
- 186 Índice de conteúdos GRI
- 202 Princípios da Banca Responsável - UNEP FI
- 206 Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

05

pág. 216

Relatório de Verificação independente

06

pág. 217

Relatório Anual de Governação Corporativa de 2019

266
CAF
A



01 O ADN do CaixaBank

- 5 **CaixaBank em 2019** – Indicadores fundamentais de caráter financeiro e não financeiro
- 7 **Factos relevantes e significativos** do exercício
- 8 **Carta do Presidente**
- 9 **Carta do Administrador-Delegado**
- 10 **Materialidade**
- 15 **A Nossa Identidade**
- 17 **Comportamento responsável e ético**
- 21 **Contributo para a sociedade**
- 23 **Estrutura acionista**
- 25 **Estrutura do Grupo**
- 26 **Gestão Corporativa**
- 27 **Recomendações de Boa Gestão**
- 29 **Estrutura de Gestão Corporativa**
- 42 **Quadros Superiores**
- 49 **Remunerações**
- 51 **Contexto e perspetivas 2020**
- 51 **Contexto económico**
- 55 **Contexto regulamentar**
- 56 **Contexto social, tecnológico e competitivo**
- 58 **Modelo de negócios**
- 70 **Gestão de risco**

>> **LÍDER NA BANCA A RETALHO**

15,6 MM de clientes | **391.414** MM€ do total de ativos

Quotas em Espanha



>> **SOLIDEZ FINANCEIRA**

Solidez no capital



Liquidez ampla



Qualidade de crédito reforçada



>> **CAPACIDADE DE PRODUÇÃO DE RECEITAS**



>> APOSTA CONTÍNUA NA INOVAÇÃO



>61,7%
de clientes CaixaBank
são digitais



Melhor transformação
por parte da Europa
em tecnologia financeira

O ADN do
CaixaBank

Indicadores
Fundamentais
de sucesso
Inovação •
Impacto Social

>> POLÍTICA DE DIVIDENDOS ATRATIVA



**Remuneração do
acionista** 100% em
dinheiro

0,15 euros/ação



Rentabilidade de dividendos:
5,4%

>> REFERENTE A BANCA
SOCIALMENTE RESPONSÁVEL



1.000 MM €
investidos em impacto
Título Social
ligado aos ODS



725 MM €
microcréditos e
outras finanças
com impacto
social sustentável
em 2019



+40%
de iniciativas
relacionadas
Semanas Sociais



Classificação máxima
para o Índice de Divulgação
de Investimentos Sustentáveis



Inclusão no Dow Jones
Índice de Sustentabilidade Global
(Incluído em 5 sub-índices de ESG
resolvidos)

>> EXCELÊNCIA



Mejor banco de España



>> COMPROMISSO COM A DIVERSIDADE



41,3%

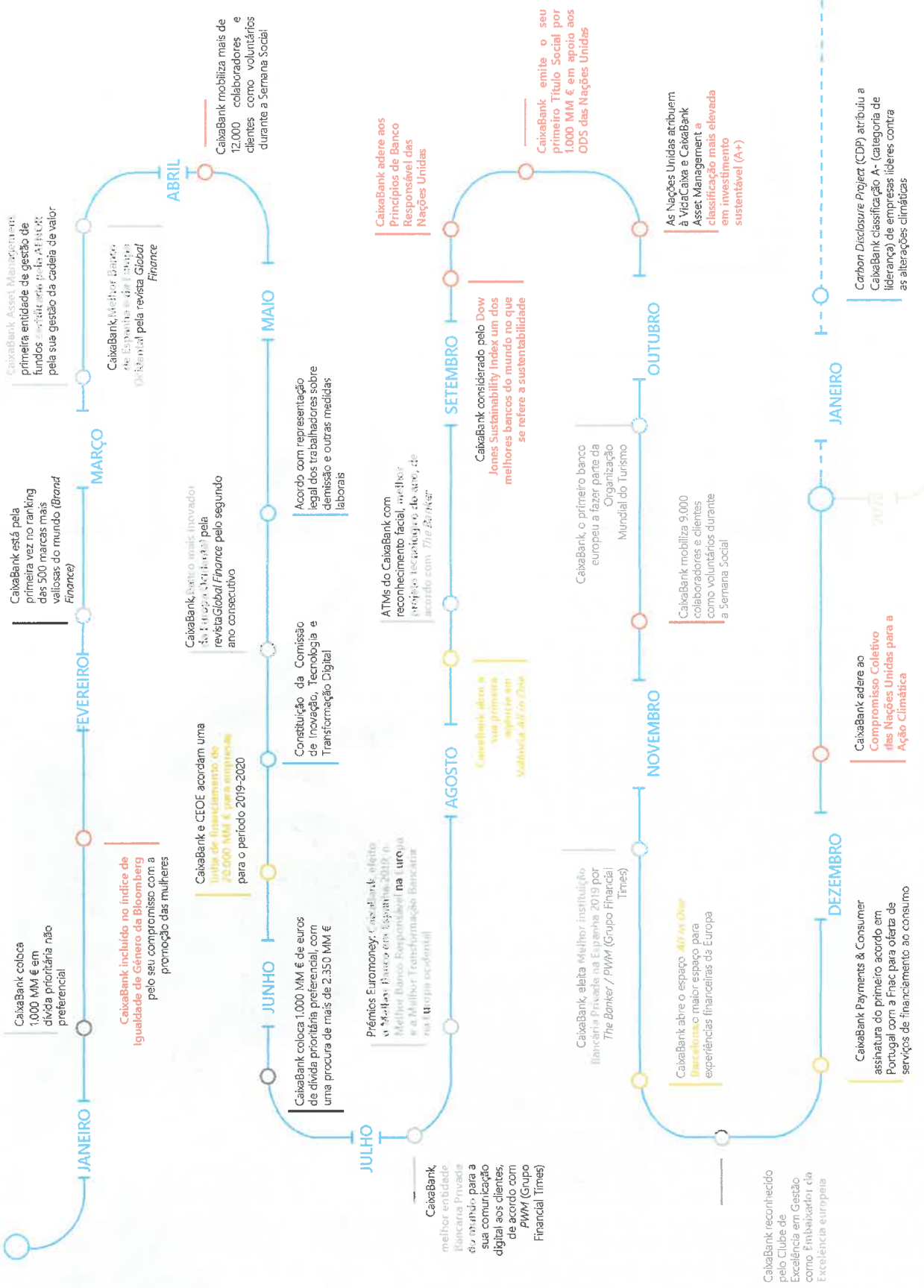
mulheres em cargos de gestão



1. Acreditamos que a diversidade é um elemento fundamental para o sucesso. Investimos em iniciativas de diversidade e inclusão para promover o sucesso da CaixaBank.

269
CANT

6



Desde 1 de janeiro de 2020 até à data de elaboração do presente relatório, não aconteceu nada significativo no desenvolvimento do Grupo, que não tenham sido mencionados neste documento.

270
 CAIB
 7

Carta do Presidente



Jordi Gual Solé

Presidente

Obrigado por nos apoiar, mais um ano, no nosso objetivo de desenvolver um banco diferente, direcionado para as pessoas.

Deixamos para trás o primeiro ano do nosso plano estratégico para o período 2019-21. O ano foi mais complexo do que inicialmente esperado para o setor bancário. As taxas de juros que permaneceram abaixo do esperado e a incerteza política e económica, afetada por fatores como o Brexit ou a guerra comercial entre os EUA e a China, influenciaram as perspetivas de crescimento global.

No CaixaBank fomos conseguindo adaptar-nos ao novo ambiente, mantendo-nos como um grupo financeiro líder e inovador. Este objetivo só foi possível graças a uma forma diferente de trabalhar a banca, baseado numa aposta determinada pela excelência no atendimento ao cliente, na inovação constante, e em valores e cultura diferenciados que pressupõem um firme compromisso social com os territórios onde estamos presentes.

Durante mais um ano, a confiança dos nossos clientes reforçou a nossa liderança comercial, confirmando que estamos na direção certa. Isso é demonstrado pelo

crescimento sustentado das quotas de mercado e pelo facto de que em cada quatro clientes bancários em Espanha confiam no CaixaBank como a sua entidade principal. Paralelamente, foi realizada uma transformação essencial da rede, antecipando o que está previsto no plano estratégico. A transformação foi acompanhada por um acordo de reestruturação voluntária que foi concluído de forma satisfatória para todas as partes, em linha com os valores do CaixaBank.

No geral, o dinamismo do negócio traduziu-se em bons resultados e numa rentabilidade sólida que, excluindo o custo de reestruturação, se situou em 10,8% do capital tangível. Estes resultados foram acompanhados por uma melhoria notável do balanço e pela manutenção de uma firme posição de solvabilidade, com um rácio de capital de máxima qualidade de 12,0%.

São necessários bons resultados para continuarmos a cumprir a nossa missão: contribuir para o bem-estar financeiro dos nossos clientes e para o progresso de

toda a sociedade. Assim as empresas não devem ignorar os grandes desafios que enfrentamos coletivamente. Os desenvolvimentos digitais levantam questões relevantes como a ética no uso da inteligência artificial ou a gestão da privacidade da informação dos clientes, num ambiente de uso crescente de dados nas transações comerciais. Ao mesmo tempo, precisamos de empresas que possam dar resposta aos desafios das alterações climáticas e que sigam um modelo de desenvolvimento socialmente responsável, que favoreça um crescimento económico, justo e inclusivo.

No CaixaBank, temos um modelo de empresa diferenciado, que passa por um firme compromisso com o bem-estar dos acionistas, clientes, colaboradores, fornecedores e toda a sociedade. O nosso acionista de referência, a Fundação Bancária "la Caixa", inspira o posicionamento estratégico do banco, assim como os nossos valores e a nossa cultura corporativa, oferecendo uma visão inclusiva e uma orientação a longo prazo, que beneficia todos os grupos de interesse.

Assim, em 2019, aderimos ao compromisso coletivo de Ação Climática das Nações Unidas, que procura facilitar a transição económica para um modelo sustentável. Além de fazer parte dos principais índices de sustentabilidade, emitimos o nosso primeiro título social, ligado à contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas. O nosso compromisso social também define a nossa ligação com o território: contamos com filiais em mais de 2.000 municípios, cobrindo mais de 90% da população espanhola e sendo a única entidade com balcões em 229 destas localidades.

Não quero terminar sem agradecer aos nossos acionistas, aos nossos clientes e a todos os colaboradores, também aqueles que terminaram este ano o seu percurso laboral conosco, a sua confiança e compromisso para com o CaixaBank. Obrigado por nos apoiar, mais um ano, no nosso objetivo de desenvolver um banco diferente, direcionado para as pessoas.

271
Corb

Carta do Administrador-Delegado

O ADN do CaixaBank
Carta do Administrador-Delegado

No que diz respeito à transição, os progressos têm sido muito rápidos. A consolidação das agências urbanas do novo modelo Store, cujo planeamento já foi realizado em três fases, será executado em dezembro. Manteremos a presença territorial de uma estrutura mais eficiente e adequada e sustentabilidade. A implementação do serviço de inTouch também se acelerou, aumentando em 75% o número de clientes. O desenvolvimento das soluções em conjunto com o lançamento de serviços tem sido muito intenso. O aumento significativo de entrada neste ano, para 61,7%, alcançamos de clientes. No CaixaBank, o compromisso de oferecer a nossos clientes e alinharmos sem com este objetivo.

No que diz respeito à sustentabilidade, formalizamos e estamos a promover políticas ambientais. Também no ano anterior, o nosso gestor de ativos, CaixaBank Asset Management, conseguiu a pontuação máxima (A+) nos princípios de investimento responsável (PRI) das Nações Unidas na parte da estratégia e gestão. Esta distinta classificação junta-se àquela que a nossa seguradora VidaCaixa também já possui desde 2018, e que é o resultado da sua longa trajetória de investimento sustentável. No CaixaBank mantemos o compromisso firme com o Pacto Global das Nações Unidas e em 2019 aderimos aos Princípios de Banca Responsável desta organização.

O nosso Plano Estratégico estabelece o propósito de ser uma referência de banco responsável, algo inerente à origem de "la Caixa" e CaixaBank. A recente ênfase que a comunidade empresarial e financeira tem vindo a dar a estes aspetos, comprova a nossa vocação em contribuir de forma decisiva para o progresso da sociedade.



Gonzalo Gortázar Rotaetche

Administrador-Delegado

CaixaBank consolida a sua liderança no mercado em 2019 e está numa ótima posição competitiva num contexto com elevada exigência de carácter operacional

No primeiro ano do Plano Estratégico 2019-2021, alcançamos excelentes resultados comerciais e financeiros, além de que, conseguimos avanços muito significativos no processo de transformação digital e empresarial. Assim, o CaixaBank consolida a sua liderança de mercado em 2019 e encontra-se numa posição competitiva ideal, num ambiente de elevada exigência operacional e em que os desafios atuais, como a sustentabilidade, se tornam cada vez mais relevantes.

A atividade comercial tem mantido pulso firme em todos os segmentos: o número de clientes vinculados aumentou para mais de 8 milhões, o volume de negócios cresceu 4,7% e as quotas de mercado continuaram a crescer em produtos e serviços mais significativos. Na poupança a longo prazo, a quota combinada ascendeu até 22,5%, na folha de pagamentos, já ultrapassa 27% e no financiamento às empresas subiu para 15,1%.

O intenso trabalho de gestão comercial permitiu, num ano de endurecimento das taxas de juro até cotas nunca antes registadas, um aumento da receita core de 1,2%. O resultado atribuído para o exercício foi de 1.705 MM €, valor 14,1% inferior ao de 2018, mas que representaria um acréscimo de 20,4%, se ajustado pelo custo extraordinário do acordo laboral alcançado no segundo trimestre do ano, e que supôs a saída voluntária de 1.944 colaboradores em 2019.

O balanço, que sempre mostrou solidez, continuou fortalecido devido ao reforço nas linhas mais relevantes: o rácio de ativos incertos reduziu 1,1 pontos percentuais para 3,6%, o rácio de capital CET1 aumentou até os 12%, e a liquidez manteve-se em níveis muito confortáveis de mais de 89.000 milhões. Em 2019, foram feitas emissões no valor de mais de 5.000 milhões.

272
CART
9
#

Materialidade

O CaixaBank (daqui em diante, CaixaBank, o Grupo CaixaBank ou a Entidade) realiza anualmente um Estudo de Materialidade com o objetivo de identificar questões financeiras, económicas, sociais e ambientais prioritárias para os seus parceiros e para o seu negócio. O seu objetivo é determinar as informações que devem ser reportadas e o seu correto dimensionamento.

O Estudo da Materialidade reúne os temas materiais identificados em 2019, que se classificam da seguinte forma, de acordo com a sua importância para a Entidade e para os seus parceiros:

- **Temas prioritários:** Estratégicos para o desenvolvimento do negócio do CaixaBank e que produzem um valor mais elevado para os grupos de interesse.
- **Temas relevantes:** De especial importância, tanto para a gestão do negócio do CaixaBank como para os seus parceiros.

Em 2019 incorporaram-se os resultados do Estudo de Materialidade do Banco BPI na Matriz de Materialidade e foi reforçada a inclusão de aspetos relacionados com a atividade de seguros para oferecer uma visão consolidada dos assuntos prioritários para o Grupo CaixaBank.

No presente relatório, a Entidade relata e presta contas aos seus parceiros sobre os temas identificados em 2019. Serão considerados relevantes aqueles assuntos que tenham uma alta probabilidade de gerar um impacto significativo, tanto no negócio como nas avaliações e decisões dos parceiros



273
CHK

#

Metodologia

A elaboração do Estudo de Materialidade 2019 do Grupo CaixaBank, realizado por um perito independente é um processo exaustivo e participativo do qual fazem parte

os principais grupos de interesses da Entidade, assim como representantes do CaixaBank e especialistas externos.

1 IDENTIFICAÇÃO DE TEMAS MATERIAIS

Análise documental exaustiva de fontes internas e externas



Lista preliminar extensa com 38 possíveis temas materiais

2 REVISÃO E VALIDAÇÃO DA LISTA FINAL DE TEMAS MATERIAIS

Sessão de trabalho com áreas internas do CaixaBank



Lista final de 16 temas materiais

3 PRIORIZAÇÃO DAS QUESTÕES MATERIAIS

Consultas internas e externas *ad hoc* aos parceiros



Priorização das questões materiais em 2019

4 MATRIZ DE MATERIALIDADE

Integração do estudo de materialidade CaixaBank e do estudo de materialidade do BPI



Matriz de materialidade 2019 do Grupo CaixaBank

A primeira identificação de temas materiais realizou-se mediante uma análise documental exaustiva, que incluía dados estratégicos da companhia, assim como informação sobre tendências e relatórios do setor, meios de comunicação e outras empresas do setor, entre outras fontes.

Na sessão trabalhou-se no sentido de agrupar, selecionar e rever a semântica dos temas desde a abordagem de negócio responsável, prioridades estratégicas e âmbitos de atuação da Entidade.

>>> CONSULTAS REALIZADAS PARA A PRIORIZAÇÃO DAS QUESTÕES MATERIAIS



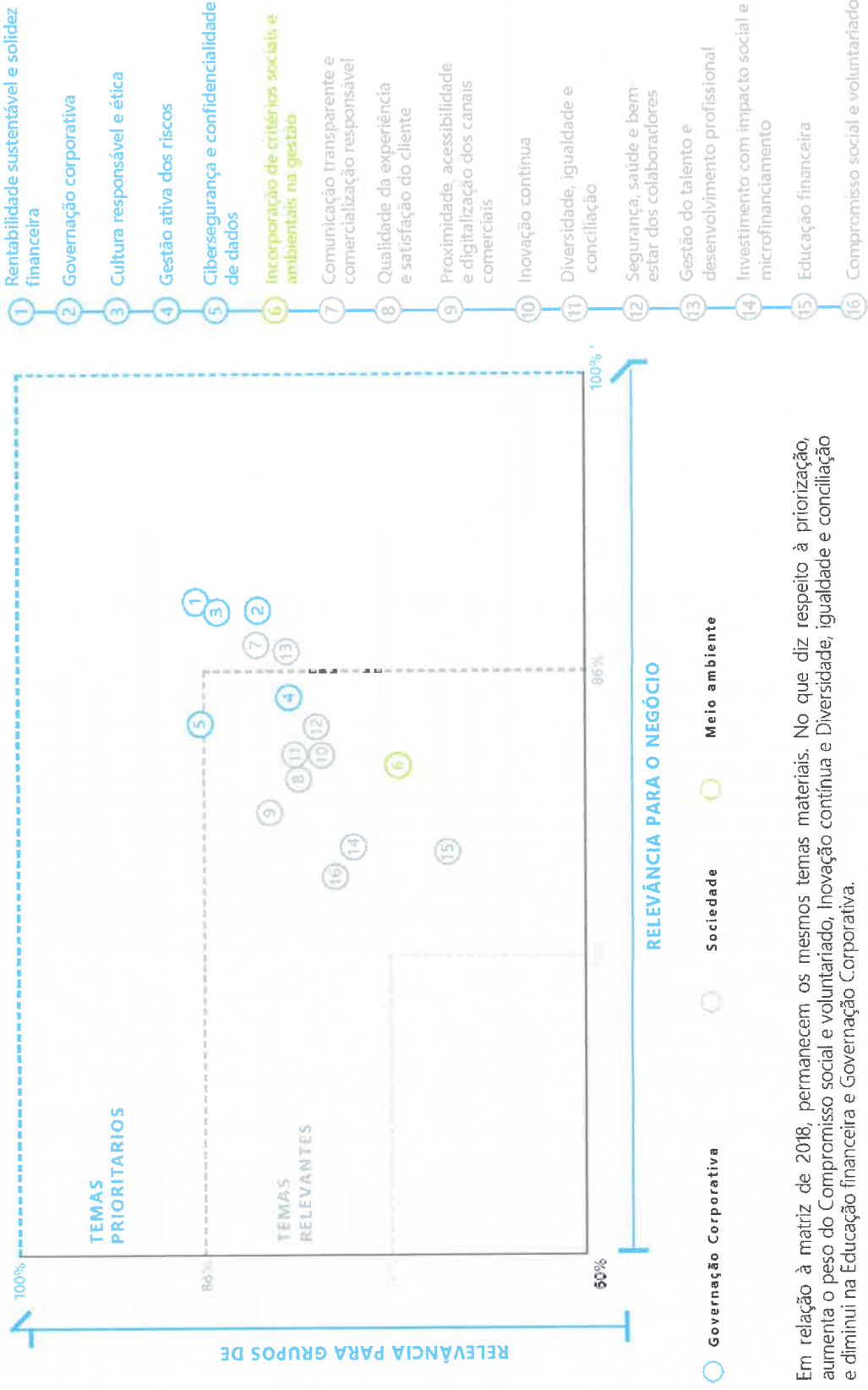
>>> 10 ENTREVISTAS APROFUNDADAS COM ESPECIALISTAS EXTERNOS NAS SEGUINTES ÁREAS:

- Financeiro
- Riscos e regulamentação
- Inovação
- Sustentabilidade
- Gestão de intangíveis
- Representantes do setor terciário
- Meios de comunicação

Estabelece-se priorização dos temas em função da sua estimativa em ambos os eixos para os parceiros e para o neqócio.

Matriz de Materialidade do Grupo CaixaBank 2019

O ADN do CaixaBank
Materialidade



Em relação à matriz de 2018, permanecem os mesmos temas materiais. No que diz respeito à priorização, aumenta o peso do Compromisso social e voluntariado, inovação contínua e Diversidade, igualdade e conciliação e diminui na Educação financeira e Governação Corporativa.

275
CAI



Materialidade e Estratégia

A estratégia da Entidade está presente tanto na base do estudo de materialidade, como fonte de temas, e às vezes reúne estes resultados para garantir que a estratégia reflète as sensibilidades, as preocupações dos parceiros e da sociedade e as tendências dentro do contexto em que o CaixaBank atua.

A tabela seguinte mostra a relação dos temas materiais com o Plano Estratégico 2019-2021 (daqui em diante PE 2019-2021).

Prioridades do Plano Estratégico 2019-2021

Temas materiais

Oferecer a melhor experiência ao cliente

- 8) Qualidade da experiência e satisfação do cliente
- 9) Proximidade, acessibilidade e digitalização dos canais comerciais

Acelerar a transformação digital para ser mais eficiente e flexível

- 5) Cibersegurança e confidencialidade de dados
- 10) Inovação contínua

Potenciar uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa

- 11) Diversidade, igualdade e reconciliação
- 12) Segurança, saúde e bem-estar dos colaboradores
- 13) Gestão de talentos e desenvolvimento profissional

Alcançar uma rentabilidade atrativa, mantendo a solidez financeira

- 1) Rentabilidade sustentável e solidez financeira

4) Gestão ativa dos riscos (transversal)

Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade

- 2) Governação Corporativa
- 3) Cultura responsável e ética
- 6) Introdução de critérios sociais e ambientais na gestão
- 7) Comunicação transparente e comercialização responsável
- 14) Investimento com impacto social e microfinanciamento
- 15) Educação financeira
- 16) Compromisso social e voluntariado

Governação Corporativa Sociedade Meio Ambiente

Critérios e âmbito do relatório

O conteúdo do presente relatório responde a questões materiais do Grupo CaixaBank e dos seus parceiros, de acordo com o Estudo de Materialidade 2019 e dos requisitos da Lei 11/2018 sobre Informação Não Financeira e Diversidade, incluindo a informação necessária para compreender a evolução, os resultados e a situação do Grupo e o impacto da sua atividade em relação às questões ambientais e sociais, bem como relativas ao pessoal, no respeito pelos direitos humanos e na luta contra a corrupção e o suborno.

Para a sua elaboração foram seguidos os seguintes princípios a fim de garantir a transparência, fiabilidade e integridade das informações reportadas:

- **Global Reporting Initiative (GRI)** na sua versão *GRI Standards*, opção integral. Foram aplicados os critérios e princípios para a definição do conteúdo e da qualidade do relatório definidos pelo referido Guia.

>> PRINCÍPIOS PARA A DEFINIÇÃO DO CONTEÚDO DO RELATÓRIO

- Inclusão dos parceiros
- Contexto
- Materialidade
- Plenitude

>> PRINCÍPIOS PARA A QUALIDADE DO RELATÓRIO

- Precisão
- Equilíbrio
- Clareza
- Comparabilidade
- Confiança

- **Quadro International Integrated Reporting Council (IIRC)** com a integração da abordagem estratégica e orientação futura, conectividade da informação, capacidade de resposta aos parceiros, materialidade, concisão, confiança, abrangência, consistência e comparabilidade.
- **Princípios estabelecidos na norma AA1000APS Accountability (2008):** abrangência, de acordo com os indicadores GRI 102-42 e GRI 102-43; relevância, de acordo com o Estudo de Materialidade, descrito neste Relatório; e capacidade de resposta às partes interessadas, incluindo neste Relatório os códigos principais, políticas e indicadores de desempenho.
- **Princípios do Pacto Global das Nações Unidas e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** marcados na Agenda 2030.
- **Guia para Elaboração do Relatório de Gestão das Entidades Cotadas da CNMV.**

Este relatório inclui dados sobre o desempenho do CaixaBank e das suas sociedades dependentes, que integram o Grupo CaixaBank. Quando os indicadores reportados, não se referirem ao Grupo, mas apenas a uma parte do grupo, isso será devidamente especificado. A informação que corresponde ao GRI e à Lei 11/2018 de Informação Não Financeira e Diversidade foi verificada de acordo com o padrão ISAE 3000 por um especialista independente.



Ver ponto Relatório
Informação Não Financeira

A Nossa Identidade

CaixaBank é um grupo financeiro, que assenta num **modelo de banco universal, socialmente responsável** com visão a longo prazo, baseado na **qualidade, proximidade e especialização**, que oferece uma proposta de valor de produtos e serviços adaptados a cada segmento, assumindo a inovação como um desafio estratégico e diferencial da sua cultura, e cuja posição de liderança na banca a retalho em Espanha e Portugal lhe permite desempenhar um papel fundamental no contributo para o crescimento económico sustentável.

A CaixaBank, S.A. é a empresa-mãe de um grupo de serviços financeiros cujas ações se encontram admitidas à negociação nas bolsas de valores de Barcelona, Madrid, Valência e Bilbao e no mercado contínuo, integrando também o IBEX-35 desde 2011 a partir do Euro Stoxx Bank Price, do MSCI Europe e do MSCI Pan-Euro.

A Nossa Missão

"Contribuir para o **bem-estar financeiro** dos nossos clientes e para o **progresso de toda a sociedade**"

O CaixaBank oferece aos seus clientes as melhores ferramentas e assessoria especializada para a tomada de decisões e o desenvolvimento de hábitos que são fonte do **bem-estar financeiro** e que permitem, por exemplo, planejar adequadamente de modo a poder enfrentar os gastos recorrentes, proteger-se dos imprevistos e manter o poder de compra na reforma ou na realização de sonhos e projetos.

O que
fazemos
é com:

- Aconselhamento especializado.
- Ferramentas de simulação e acompanhamento das finanças pessoais.
- Meios de pagamento confortáveis e seguros.
- Uma vasta gama de produtos de poupança, previdência e seguros.
- Crédito concedido com responsabilidade.
- Cuidar da segurança das informações pessoais dos nossos clientes.

Além de contribuir para o bem-estar financeiro dos nossos clientes, o nosso objetivo é **apoiar o progresso de toda a sociedade**. Somos uma entidade a retalho enraizada onde atua e, por isso, fazemos parte do progresso das comunidades onde estamos localizados.

Contribuímos
para o
progresso da
sociedade:

- Canalizar as poupanças e financiamentos de forma eficiente e prudente e garantindo um sistema de pagamentos, eficiente e seguro.
- Através da inclusão e educação financeira; sustentabilidade ambiental; apoio à diversidade; com programas de ajuda habitacional; ou promovendo o voluntariado corporativo.
- E certamente, através da nossa colaboração com a Óbra Social da Fundação Bancária "la Caixa", cujo orçamento é alimentado, em parte, pelos dividendos que a CriteríaCaixa recebe pela sua participação no CaixaBank. Uma parte significativa deste orçamento é canalizado para as necessidades locais, identificadas na rede de balcões CaixaBank em Espanha e BPI em Portugal.



278
Cork



Os Nossos Valores



Qualidade



Compromisso Social



Confiança

A Nossa Estratégia

Grupo financeiro líder e inovador, com o melhor serviço ao cliente e referência como banca socialmente responsável.



Clientes

- Ser uma referência.
- Relação baseada na proximidade e confiança.
- Excelência no serviço.
- Proposta de valor para cada segmento.
- Aposta na inovação.



Acionistas

- Criação de valor a longo prazo.
- Oferecer uma rentabilidade atrativa.
- Relação próxima e transparente.



Sociedade

- Maximizar o contributo para a economia do país.
- Estabelecer relações estáveis e de confiança à sua volta.
- Contribuir para a resolução dos desafios sociais mais urgentes.
- Transição para uma economia baixa em carbono.



Colaboradores

- Garantir o seu bem-estar.
- Contribuir para o seu desenvolvimento profissional.
- Fomentar a diversidade e igualdade de oportunidades e reconciliação.
- Preponderância de critérios meritocráticos.

A Nossa Missão

Contribuir para o bem-estar financeiro dos nossos clientes e do progresso de toda a sociedade.

A Nossa Cultura



As pessoas, primeiro



A agilidade, nossa atitude



A colaboração, nossa força

Comportamento responsável e ético

O respeito pelos direitos humanos é parte integrante dos valores corporativos do CaixaBank e o padrão mínimo de ação para exercer a atividade empresarial de forma legítima. Para esse fim, o CaixaBank tem uma **Política Corporativa de Direitos Humanos e um Código Ético e Princípios de Desempenho**, normas de nível máximo na escala hierárquica da norma interna da Entidade, **aprovadas pelo Conselho de Administração** e inspiradas nos princípios da Carta Internacional dos Direitos Humanos das Nações Unidas e a Declaração da Organização Internacional do Trabalho, entre outras normas de ética e de conduta.



Política Corporativa de Direitos Humanos

A proteção dos direitos humanos materializa-se nas seguintes ações, dependendo dos parceiros.

Nossa responsabilidade com os Colaboradores

O CaixaBank considera o relacionamento com os seus colaboradores como uma das suas principais responsabilidades em matéria de direitos humanos.

O CaixaBank vincula as suas políticas de seleção, gestão, promoção, remuneração e desenvolvimento das pessoas em relação à diversidade, igualdade de oportunidades, meritocracia e a não discriminação por motivos de género, raça, idade, deficiência ou outras circunstâncias.

Nossa responsabilidade com os clientes

O CaixaBank exige dos seus colaboradores respeito pelas pessoas, pela sua dignidade e pelos seus valores fundamentais. Da mesma forma, deseja trabalhar com clientes que partilhem os seus valores em relação aos direitos humanos.

São fundamentais nesta área, entre outros aspetos: o desenvolvimento de novos produtos e serviços financeiros de forma coerente com as aspirações do CaixaBank em matéria de direitos humanos, a integração dos riscos sociais e ambientais na tomada de decisões, promover a inclusão financeira e evitar o financiamento ou investimento em companhias e/ou projetos relacionados com graves violações dos direitos humanos, bem como respeitar a confidencialidade, direito à privacidade e privacidade de dados de clientes e do quadro de pessoal.

Nossa responsabilidade com os fornecedores

O CaixaBank exige aos seus fornecedores que respeitem os direitos humanos e laborais e incentiva a inclusão deles na sua própria cadeia de valor.

Para tal, o CaixaBank incentiva e inclui nas suas práticas: que os seus fornecedores tenham conhecimento e respeitem o Código de Conduta para Fornecedores, de igual modo com os Princípios do Pacto Global das Nações Unidas, a realização de controlos adicionais, sempre que se considere necessário, para aqueles fornecedores considerados internamente de risco potencial médio-alto e a adoção das ações corretivas necessárias para mitigar o não cumprimento das suas normas.

Nossa responsabilidade para com a comunidade

O CaixaBank assumiu o compromisso de contribuir de forma positiva para os direitos humanos nas comunidades onde opera, cumprindo as leis aplicáveis, colaborando com as instituições públicas e o sistema de justiça e respeitando os direitos humanos internacionalmente reconhecidos, onde opera.

Da mesma forma, o CaixaBank promove a divulgação dos princípios internacionais em relação aos direitos humanos, bem como, iniciativas e programas que contribuem positivamente para estes e para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas (ODS).



Código de Ética e Princípios de Ação do CaixaBank

Cumprimento das leis e normas em vigor

O respeito pelas leis e demais normas em vigor deve ser em cada momento o princípio orientador de todos os que integram o CaixaBank.

Respeito

Respeitamos as pessoas, a sua dignidade e os valores fundamentais. Respeitamos as culturas dos territórios e países onde o CaixaBank opera. Respeitamos o meio ambiente.

Integridade e Transparência

Por sermos íntegros e transparentes, geramos confiança, valor fundamental para o CaixaBank.

Excelência e Profissionalismo

Trabalhamos com rigor e eficiência. A excelência é um dos valores fundamentais do CaixaBank. Por isso, colocamos a satisfação dos nossos clientes e acionistas no centro da nossa atividade profissional.

Confidencialidade

Preservamos a confidencialidade da informação que nos é confiada pelos nossos acionistas e clientes.

Responsabilidade social

Estamos comprometidos com a sociedade e o meio ambiente e temos esses objetivos em consideração no desenvolvimento da nossa atividade.

Política Anti-corrupção

O CaixaBank, por meio da Política Anti-corrupção, que complementa o Código de Ética e Princípios de Atuação, rejeita todo o tipo de corrupção e baseia as suas ações nos mais elevados padrões de responsabilidade. Como signatário do Pacto Global das Nações Unidas, o CaixaBank obriga-se a cumprir com os 10 princípios que estabelece, dos quais, o combate à corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e o suborno (Princípio n.º 10).

Da mesma forma, a Política estabelece condutas, práticas e atividades proibidas para evitar situações que se possam configurar como extorsão, suborno, pagamentos ilícitos ou tráfico de influência.

A política inclui e estabelece, entre outros:

Regras sobre aceitação e concessão de presentes

Proibição de aceitar presentes de qualquer valor, cujo objetivo seja influenciar o colaborador. Nos restantes casos, não serão aceites presentes com valor de mercado superior a 150 euros.

É proibida a atribuição de presentes a funcionários e autoridades públicas.

Despesas de viagem e hospitalidade

Devem ser razoáveis e relacionados com a atividade da Entidade, sempre a cargo do CaixaBank e serão pagos diretamente ao prestador de serviços.

Relações com instituições políticas e oficiais

São proibidas doações a partidos políticos e a fundações suas associadas. Só serão permitidos acordos de perdão de dívidas com partidos políticos e fundações suas associadas, quando o for permitido pela legislação nacional de financiamento de partidos.

O CaixaBank não contrata serviços diretos de lobby ou representação de interesses para fazer frente às autoridades, senão que, geralmente, partilhará as suas opiniões por meio de diferentes associações para tentar chegar a um consenso sobre a posição da indústria.

Adicionalmente, a Política abrange as áreas de: (i) Patrocínios, (ii) Doações e contribuições para fundações e ONGs e (iii) Provedores de risco.

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável são uma iniciativa promovida pelas Nações Unidas com **17 objetivos e 169 metas** que incluem novas áreas como; mudanças climáticas, desigualdade económica, inovação, consumo sustentável, a paz e a justiça, entre outras prioridades. Após um processo de negociação dos ODS que envolveu 193 estados membros da ONU, a 25 de setembro de 2015, foi aprovada em reunião plenária de alto nível da Assembleia Geral uma Agenda, intitulada **“Transformar o nosso mundo: a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável”** e que entrou em vigor a 1 de janeiro de 2016.

A Entidade integra os 17 ODS no seu Plano Estratégico e Plano de Banco Socialmente Responsável, além de contribuir de forma transversal a todos eles. Foca o seu perímetro de ação com maior intensidade em 4 ODS prioritários, que lhe permitem cumprir a missão da Entidade. Os 4 ODS prioritários estão inter-relacionados com os outros ODS e o CaixaBank contribui para todos eles, graças à sua natureza transversal.

O CaixaBank publicou (em agosto de 2019), no âmbito de emissão de títulos vinculados aos ODS. No seguimento da publicação do quadro de emissão, o CaixaBank emitiu (em setembro de 2019) o seu **primeiro título social**. A Entidade arrecadou 1.000 milhões de euros a 5 anos, com o objetivo de facilitar o financiamento de atividades que contribuam para o desenvolvimento económico e social. Mais concretamente, com esta primeira emissão, os empréstimos são financiados para combater a pobreza (ODS 1) e para o trabalho digno e a criação de empregos nas zonas mais desfavorecidas da Espanha (ODS 8).

A publicação do CaixaBank Impacto Socioeconómico e Contribuição para os ODS 2019 define a estratégia do Grupo em relação à Agenda 2030 e mede a sua contribuição nos ODS.



➤ O CaixaBank pela sua dimensão e compromisso social contribui com todos os ODS através da sua atividade, ação social e alianças estratégicas.

¹ Mais informações no ponto Incluir Financeira deste documento. Quadro de emissão e informação sobre emissão de bônus social na web de CaixaBank: [http://www.caixabank.es/comunicacao/sustentabilidade/ods.htm](http://www.caixabank.es/comunicacao/sustentabilidade/ods)

Contribuição da CaixaBank na Agenda 2030

FIM DA POBREZA



- Microcréditos para famílias
- Eco-empresários setor agrícola
- Ações sociais locais (OSD)
- "Ningún niño sin bigote"
- Seguracaixa Adeslas
- "Microcréditos salud y bienestar"
- Equipa saudável
- Colaboração com a GAVI, a Vaccine Alliance através de "la Caixa"

- Microcrédito
- Capitalidade
- Bónus Social
- Serviço Social Descentralizado (OSD)
- AgroBank
- Política Ativa de Habitação



- Plano de Cultura Financeira
- Programa Aula
- Cátedras*
- CaixaBank Research
- CaixaBank Futuro



- Microcrédito
- Ações sociais locais
- Política ativa de habitação
- Plano de Cultura Financeira

TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÓMICO



- Financiamento a empresas e independentes.
- Microcréditos a empreendedores e negócios
- Investimento em I+D
- Criação de emprego



- Plano de igualdade
- Programa Wengage
- Adesão aos princípios Women Empowerment da ONU
- Prémios IWEC
- Parceria com Microsoft carreiras STEM
- Apoiar a principais associações de mulheres*



- Apoio a Start-ups (Day One)
- Financiamento a empresas com impacto social
- Investimento em I+D
- Segurança de informação
- Plano de digitalização



- Capitalidade
- Política ativa de habitação
- Adesão a IESE Smart Cities
- Adesão a UNWTO**

*Igualdade na empresa, Charter de Igualdade, Microcréditos melhores empresas, E-act
**United Nations World Tourism Organization

PRODUÇÃO E CONSUMO RESPONSÁVEIS



- Financiamento a baixo critério ESG
- Políticas responsáveis
- Quadro do governo de RSC
- Adesão aos Princípios de Banca Responsável de UNEP FI
- Adesão à VidaCiixa e CaixaBank Asset Management a PRI
- Reporting verificado



- AgroBank
- Quadro de emissão de bens sustentáveis, verdes e sociais



- Financiamento de energias renováveis
- Adesão RE100
- Redução do consumo de energia
- Consumo de energia de origem renovável.



- Membros do GECY (Grupo Español de Crecimiento Verde)
- Assinatura de Princípios do Equador
- Consumo de energia renovável
- Compensação das emissões de CO2 geradas
- Financiamento de energias renováveis



- AgroBank



- Quadro de emissão de bens sustentáveis, verdes e sociais



- Código Ético
- Políticas responsáveis
- Segurança da informação
- Adesão ao Autocontrolo

PARCERIAS PARA ALCANÇAR OS OBJETIVOS



Primeira Obra Social de Espanha e uma das maiores fundações do mundo. Parceria estratégica para a difusão dos seus projetos e participação ativa em programas chave como Incorpora, GAVI Alliance e o programa de Voluntariado.



Organismo encarregado de promover os 10 princípios das Nações Unidas. Presidência da Rede Española de Pacto Mundial das Nações Unidas desde o ano 2012.



Iniciativa da Cadeira de Liderança e Governo democrático de ESADE com a colaboração da CaixaBank.

- Parcerias relacionadas diretamente com o ODS

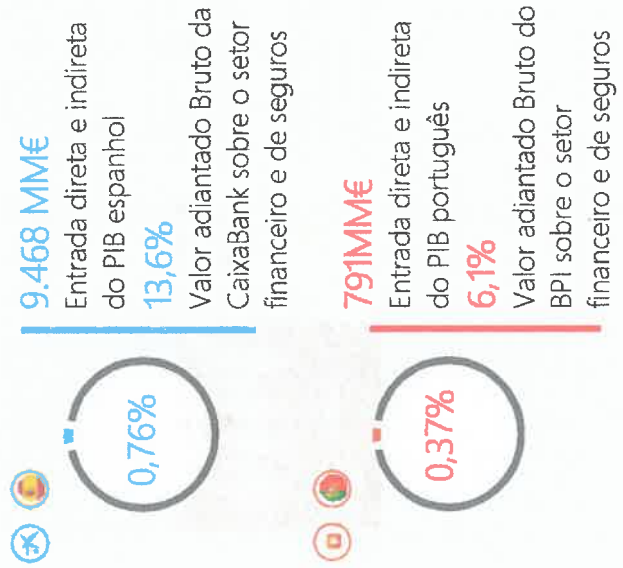
283
CPLR



Contributo para a sociedade

CaixaBank trabalha para impulsionar a atividade económica e a produtividade empresarial e contribui para a geração de ocupação e inclusão financeira. Para isso é fundamental a sua solidez financeira, pois permite manter os empregos, adquirir produtos e serviços aos fornecedores e remunerar os seus acionistas.

>> Entrada do PIB



Impostos pagos, cobrança de impostos de terceiros e outras contribuições:



Comprometido com o emprego

O ADN do CaixaBank
Honestidade
Compromisso
Transparência

35.736
 pessoas trabalharam no Grupo CaixaBank

46.440
 postos de trabalho gerados através do esforço multiplicador das compras e formações* em 2019 gerados pelo Banco BPI

2.460 MM
 em remunerações, salários e outros benefícios

9.002
 novos negócios criados com o apoio dos microcréditos

*Fonte: CaixaBank Research, com base no valor acrescentado da atividade do CaixaBank, do PIB espanhol, a ocupação segundo a Contabilidade Nacional e os números de produtividade por trabalhador e com base nas tabelas de input-output do Instituto Nacional de Estatística (INE) com dados de 41.
 ** Excluído contribuições a Segurança Social, incluídas na contribuição tributária.

Financiamento concedido

NOVO FINANCIAMENTO A EMPRESAS E EMPREENDEDORES
4.881 MM
 em 2019 (2018: 3.904)

MICROCRÉDITOS E OUTRAS FINANÇAS COM IMPACTO SOCIAL
99.328
 milhões em prestações em 2019 (2018: 725)



285
 22
 #

Estrutura acionista

No encerramento do exercício 2019, o capital social do CaixaBank está representado por 5.981.438.031 ações com o valor nominal de 1 euro cada, pertencentes a uma única classe e série, com direitos políticos e económicos identificados e lançadas em conta. O referido capital social é distribuído da seguinte forma:

 O ADN do CaixaBank
A Nossa Identidade
Estrutura acionista

Quantidade de ações	Acionistas	Ações	Capital Social
de 1 a 499	252.188	52.286.167	0,9 %
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 %
50.000 a 100.000	786	53.135.981	0,9 %
mais de 100.000	575	4.951.243.784	82,8 %
Total	578.123	5.981.438.031	100 %

*Em relação às ações dos investidores que operam através de uma entidade depositária situada fora do território espanhol, calcula-se como acionista somente a entidade depositária, que está registada no correspondente registo comercial.
*Inclui a participação de tesouraria.

Estrutura de base acionista

40,0 %

CaixaBank



4,3 %
Tesouraria, Administradores e outros accionistas com representação no Conselho

55,7 %

Investidores



55,7 %

Investidores

33 %

Retailistas

67 %

Institucionais

*Os dados apresentados são relativos ao exercício 2019. O valor apresentado representa o total de ações em circulação para o exercício 2019.

Distribuição geográfica dos investidores institucionais

67 %

Institucionais

12 %

Asias e o resto do mundo

24 %

EAU e Canadá

7 %

Espanha

19 %

Não identificado (estrangeros)

21 %

Resto da Europa

17 %

Reino Unido

As operações de compra e venda de ações próprias, pela Entidade ou por sociedades por ela controladas, serão ajustadas ao disposto na normalização em vigor e nos acordos estabelecidos pela Assembleia Geral de Acionistas

A informação sobre a aquisição e alienação de ações próprias durante o exercício encontra-se incluída na Nota 25 "Capital Próprio" das Contas Anuais Consolidadas anexas.

280
CARV



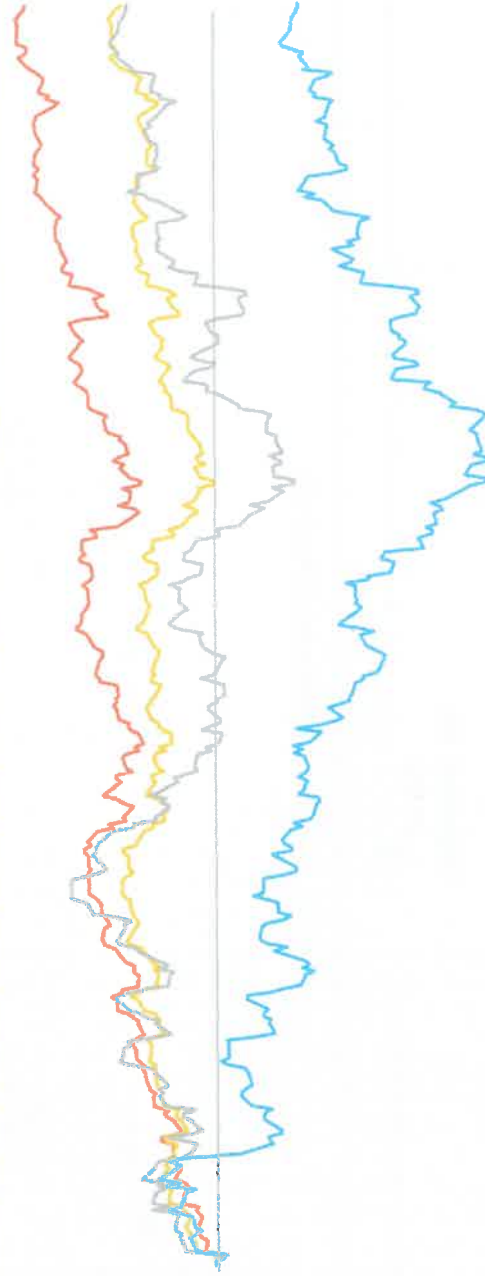
Evolução da ação em 2019

- A cotação do CaixaBank fechou a 31 de dezembro de 2019 nos 2.798 euros por ação, com um acréscimo de +16,1% no quarto trimestre do ano, atenuando a queda no cálculo anual para -11,6% (vs. uma variação de +11,1% Eurostoxx Banks e -3,4% Ibox Banks 35). Por outro lado, os agregados gerais encerraram 2019 com aumentos: +24,8% no caso do Eurostoxx 50 e +11,8% no Ibox 35.
- O pacote de novas medidas de política monetária do BCE anunciadas no terceiro trimestre (com uma queda moderada da taxa de facilidade permanente de depósito, a melhoria das condições da TLTRO III e um novo sistema de remuneração da liquidez depositada junto do BCE) contribuíram para a recuperação do espírito investidor.
- No exercício de 2019, o volume de negócios da ação em euros e o número de títulos transacionados diminuíram -45,3% e -21,3%, respetivamente.

O ADN do CaixaBank
 4. NOSSO OBJETIVO
 CaixaBank
 a Condição



Evolução das principais bolsas de valores (janeiro de 2019, base 100)



J F M A M J J A S O N

Estrutura do Grupo

O ADN do CaixaBank
é a nossa identidade

Estrutura do Grupo

Grupo CaixaBank

CaixaBank, SA

27.572

Instituição de crédito
Espanha

APOIO AO NEGÓCIO

- 90 CaixaBank Business Intelligence (100%)
- 183 CaixaBank Facilities Management (100%)
- 96 CaixaBank Digital Business (100%)
- 791 CaixaBank Operational Services (100%)
- 354 Aplicações SIB (100%)
- Imóveis SIB (100%)

IT Now (49%)

Entidades do grupo
Entidades associadas e negócios conjuntos

ATIVIDADE DE NEGÓCIO

- 472 CaixaBank Payments Consumer (100%)
- 27 PrevoCaixa (100%)
- 4 CaixaBank Electronic Money (90%)
- 83 CaixaBank Equipamento Finance (100%)
- 8 Telefónico Consumidor Finance (50%)
- 107 Equilibrio Caixa (100%)
- 596 vialCaixa (100%)
- 50 BPI Vida Perções (100%)
- 202 CaixaBank Asset Management (100%)
- 45 BPI Gestão de Ativos (100%)
- 4 CaixaBank AM Luxembourg (100%)
- 4.840 Banco BPI (100%)
- 27 Novo Montebank (100%)
- CaixaBank Asset Allocations (100%)
- 9 CaixaBank CaixaBank (100%)
- 36 Imaginotech (100%)

Comercia Global Payments (49%)

Coral Homes + Servinhabitat (20%)

SegurCaixa Adeslas (49,9%)

Companhia de Seguros Allianz Portugal (100%)

Erste Bank (9,9%)

Unicre (21%)

Cossec (50%)

Subgrupos de sociedades.
Número de colaboradores.
Nota: Estão incluídas as entidades mais relevantes, pela sua contribuição ao Grupo, excluindo-se as operativas de natureza acionista (dividenda), operativas extraordinárias e atividades non-core.
(%) Percentagem de participação em 31 de dezembro de 2019

288
CAIXA

Governança corporativa

Uma sólida Governança Corporativa permite às companhias manter um processo de tomada de decisões eficientes e metódicas, que transmitam clareza na atribuição de responsabilidades, evitando assim possíveis conflitos de interesses, garantindo a eficiência na gestão do risco e controlo interno e promovendo a transparência.

De acordo com o nosso compromisso com a nossa missão e visão, é necessário integrar as práticas de Boa Gestão Corporativa na nossa atividade e é uma prioridade estratégica para alcançar uma companhia bem administrada e ser reconhecido por isso.

A informação sobre a gestão corporativa da Entidade neste Relatório de Gestão Consolidado é complementada pelos seguintes documentos públicos e disponíveis no site do CaixaBank (www.caixabank.com) e na Comissão Nacional do Mercado de Valores (CNMV):

- O Relatório Anual de Gestão Corporativa (RAGC) correspondente ao exercício de 2019, que faz parte deste Relatório de Gestão Consolidado e foi elaborado pelo Conselho de Administração.
- O Relatório Anual sobre Remunerações dos Administradores (RARA), que deve ser preparado e submetido a votação não vinculativa na Assembleia Geral de Acionistas, não faz parte deste Relatório de Gestão Consolidado.

A **Política de Governança Corporativa do CaixaBank** é baseada nos valores corporativos da Entidade, bem como nas melhores práticas de boa gestão, particularmente as recomendações do Código de Boa Gestão para sociedades cotadas, aprovadas pela CNMV em 2015. A referida política estabelece os princípios de atuação que irão reger a governança corporativa da Sociedade.

PRINCÍPIOS E PRÁTICAS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

01	Preferência pela organização eficiente do Conselho de Administração do CaixaBank	06	Proteção e promoção dos direitos dos acionistas
02	Diversidade e equilíbrio na composição do Conselho de Administração	07	Cumprimento da normativa em vigor como princípio orientador de todas as decisões que integram o CaixaBank
03	Profissionalismo e deveres dos membros do Conselho de Administração	08	Quadro de controlo interno
04	Remuneração equilibrada com vista a atrair e manter a peili adequado dos membros do Conselho de Administração	09	Assunção e atualização das melhores práticas de Boas Práticas
05	Compromisso com uma atuação ética e sustentável da sociedade	10	Transparência da informação

289
CMT
26

Recomendações de Boa Governação

Das 64 Recomendações do Código de Boa Governação (CNMV), o CaixaBank cumpre integralmente com 58 e parcialmente com 3. Uma das recomendações não é aplicável, uma vez que o banco é a única sociedade cotada no Grupo. Abaixo apresentam-se as recomendações que não são cumpridas ou são cumpridas parcialmente, bem como a sua justificação:



do Relatório Anual de Gestão Corporativa
2018 sobre o Grupo e Acompanhamento das
Recomendações de Gestão Corporativa.

>> CUMPREM PARCIALMENTE

Recomendação 5

O Conselho de Administração não submete à Assembleia Geral uma proposta de delegação de poderes, para colocar ações convertíveis ou títulos excluindo o direito de subscrição preferencial, por um valor superior a 20% do capital no momento da delegação.

E que, quando o Conselho de Administração aprovar qualquer emissão de ações ou títulos convertíveis com exclusão do direito de subscrição preferencial, a sociedade publique de imediato no seu site os relatórios sobre a retenida exclusão aos quais faz referência a legislação comercial.

Recomendação 10

Que, quando algum acionista legítimo, tenha exercido, antes da realização da assembleia geral de acionistas, o direito de concluir a agenda ou apresentar novas propostas de acordo, a sociedade:

- Divulgue imediatamente os pontos complementares e novas propostas de acordo.
- Torne público o modelo do cartão de suporte ou o formulário de delegação de votação ou voto à distância com as modificações necessárias para que se possa votar nos novos itens da agenda e propostas alternativas, nos mesmos termos que os propostos pelo conselho de administração.

c) Submeta a votação todos esses pontos ou propostas alternativas e aplicar as mesmas regras de voto que as formuladas pelo conselho de administração, incluindo, nomeadamente, as presunções ou deduções relativas ao sentido de voto.

d) Após a assembleia geral de acionistas, informe a subdivisão da votação sobre esses pontos adicionais ou propostas alternativas.

Recomendação 27

Que as faltas dos administradores se reduzam ao indispensável e sejam quantificadas no relatório anual de gestão corporativa. E que, quando necessário, promulguem representação com instruções.

>> NÃO CUMPREM

Recomendação 13

Que o Conselho de Administração tenha a dimensão precisa para alcançar um funcionamento eficaz e participativo, sendo por isso aconselhável, que tenha entre 5 e 15 membros.

Recomendação 62

Uma vez atribuídas as ações, opções ou direitos sobre ações, correspondentes aos sistemas retributivos, os administradores não podem transferir a propriedade de um número de ações equivalente ao dobro da sua remuneração anual fixa, nem podem exercer as opções ou direitos até far decurso um prazo de pelo menos 3 anos a partir da sua atribuição.

DESCRIÇÃO

EXPLICAÇÃO

A Assembleia Geral de Acionistas de 28 de abril de 2016 aprovou uma delegação que permite ao Conselho emitir obrigações e outros instrumentos convertíveis em ações com exclusão do direito de subscrição preferencial, submetendo os aumentos de capital que o Conselho de Administração possa aprovar sob abrigo desta autorização à limitação legal de 50% do capital e não de 20%. O objetivo é proporcionar à instituição a máxima flexibilidade em relação aos instrumentos disponíveis para a integração do seu capital regulamentar.

O Regulamento da Assembleia Geral de Acionistas do CaixaBank prevê um sistema de presunção de voto distinto, em função dos acordos serem propostos pelo Conselho de Administração ou pelos acionistas. Com isso, pretende-se evitar as dificuldades de contagem em relação aos acionistas que estejam ausentes antes da votação e, de igual modo, resolve-se o pressuposto de que novas propostas incidam sobre novos acordos que sejam contraditórios com as propostas apresentadas pelo Conselho, garantindo-se em todos o caso a transparência da contagem e do registro adequados dos votos.

As delegações para as votações na sede do Conselho, quando existem, são feitas sem instruções específicas porque se considera boa prática.

O Conselho tem um número de membros maior do que o sugerido, dado os seus antecedentes e particularidades. As ações entregues aos administradores executivos como parte de sua remuneração em formato de bónus têm um período de retenção de 12 meses, sem outros requisitos após esse período.

290
Chub
27
✶

Metas para o ano de 2019

Alteração na composição do Conselho de Administração e suas comissões

A Assembleia Geral Ordinária de Acionistas de 2019 chegou a acordo em reduzir o número de membros do Conselho de Administração de 18 para 16, seguindo as recomendações do Código de Bom Governo, e dentro dos limites estabelecidos nos Estatutos Sociais. Esse aspecto veio acompanhado de uma renovação dos membros do Conselho de Administração, sendo as principais mudanças as seguintes:

Saída após o termo do mandato:

Nomeação	Categoria
Alain Minc	Independente
Juan Rosell	Independente
Antonio Sáinz de Vicuña	Independente
Javier Ibarz	Dominical

Nomeações:

Cristina Garmendia	Independente
Marcelino Armenter	Dominical

Além das alterações na composição dos membros do Conselho de Administração, ficou acordada a reorganização da composição das comissões do Conselho:

Nomeação	Cargo e Comissão do Conselho	Substitui
Verónica Fissas	Vogal do Comité de Retribuições	Juan Rosell
Xavier Vives	Vogal do Comité de Nomeações	Alain Minc
Eduardo Javier Sanchiz	Presidente do Comité de Riscos	Antonio Sáinz de Vicuña
Koro Usarraga	Presidente do Comité de Auditoria e de Controlo	Alain Minc

Com o objetivo de auxiliar o Conselho em todas as questões relacionadas com a inovação tecnológica e a transformação digital, bem como o acompanhamento e análise das tendências e inovações que possam afetar a estratégia e o modelo de negócios do CaixaBank, foi aprovado em 23 de maio de 2019 o **estabelecimento do Comité de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital**.

Desafios para o exercício de 2020

Na sequência dos resultados obtidos a partir do processo de autoavaliação do Conselho e das Comissões, e a fim de evoluir mais nos aspetos de eficiência e qualidade, o Conselho de Administração avaliou e estabeleceu para o exercício de 2020 algumas oportunidades de melhoria quanto ao seu funcionamento e das suas Comissões.

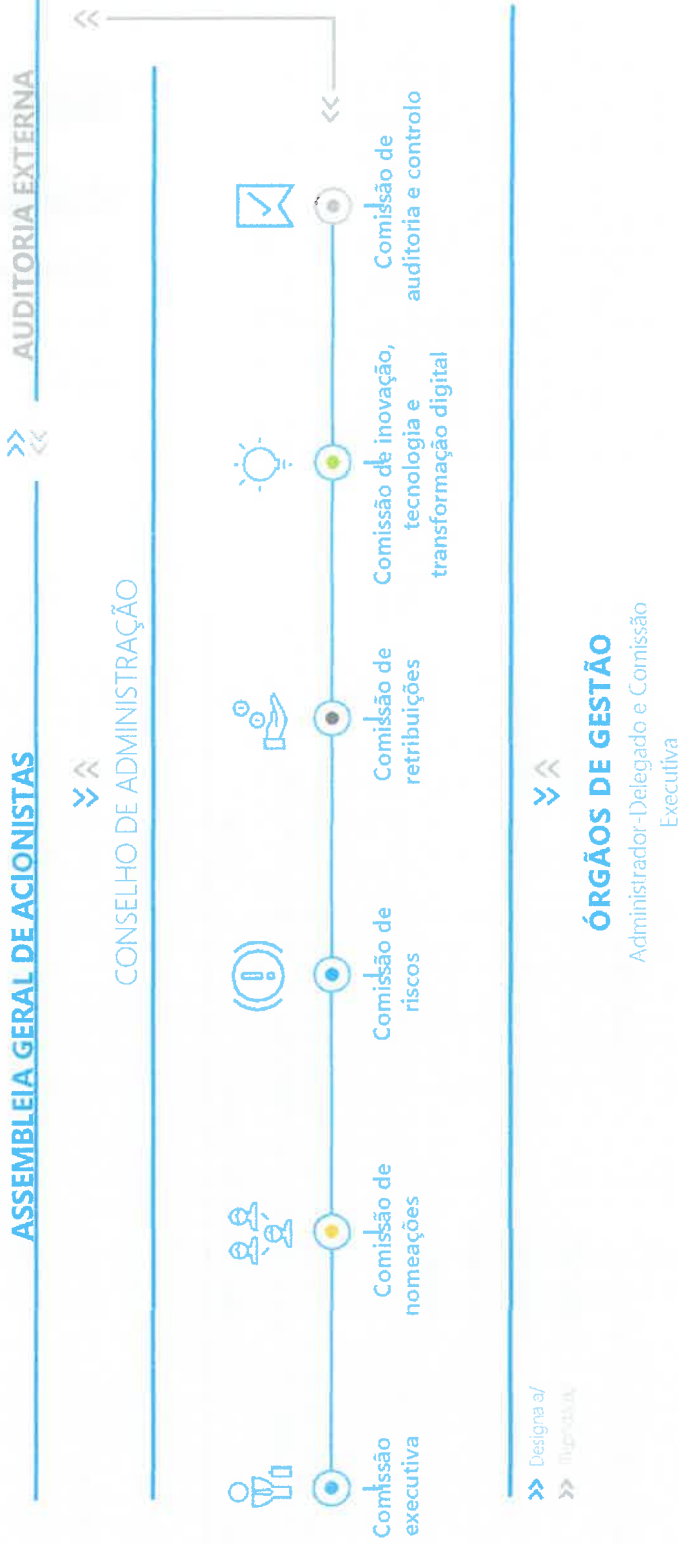
Entre elas, podem-se destacar os temas da agenda, avançando na sua otimização para aumentar o tempo de debate dedicado às questões empresariais. E nesta linha, aprofundar o conhecimento da evolução do setor e suas tendências.

Além disso, continuar a expandir e aprimorar as ferramentas técnicas de trabalho, bem como as informações do Grupo tanto nos seus aspetos de negócios quanto de organização, sem perder de vista a capacidade de órgãos de governo realizarem o seu trabalho com padrões de excelência, podendo, se necessário, redimensionar alguma comissão especializada, sempre com o intuito de assegurar a melhor gestão e consequentemente melhor desempenho da Entidade.



Estrutura de Governação Corporativa

No CaixaBank, a gestão e o controle da Entidade são distribuídos entre a Assembleia Geral de Acionistas e o Conselho de Administração e as respectivas comissões.



292
C&A



Assembleia Geral de Acionistas

A Assembleia Geral de Acionistas (AGA) do CaixaBank é o órgão máximo de representação e participação dos acionistas na Sociedade. Nesse sentido, com vista a facilitar a participação dos acionistas na Assembleia Geral e a exercerem os seus direitos, o Conselho de Administração adotará as medidas que forem adequadas para que a AGA exerça efetivamente as suas funções.

Na sessão da Assembleia Geral de Acionistas de 5 de abril de 2019, foram aprovados todos os pontos da ordem do dia

>> ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS 2019

- 65,6% de quórum sobre o capital social
- 95% de aprovação média

	% Votos emitidos a favor	% Votos a favor sobre o capital social
Acordos da AGA		
1. Aprovação das contas anuais individuais e consolidadas e dos respetivos relatórios de gestão, correspondentes ao exercício de 2018.	99,39	65,24
2. Aprovação do relatório de informação não financeira consolidada do exercício de 2018.	99,51	65,31
3. Aprovação da gestão do Conselho de Administração durante o exercício de 2018.	99,48	65,30
4. Aprovação da proposta de aplicação de resultados do exercício de 2018.	99,77	65,48
5. Delimitação do número de membros do Conselho de Administração dentro dos limites estabelecidos nos Estatutos Sociais. Reeleição e nomeação dos administradores.	99,41	65,25
5.1 Delimitação do número de membros do Conselho de Administração em 16		
5.2 Reeleição do Sr. Gonzalo González	97,94	64,28
5.3 Reeleição da Sra. María Amparo Moraleda	94,59	62,08
5.4 Reeleição do Sr. John S. Reed	92,62	60,79
5.5 Reeleição da Sra. María Teresa Bassans	80,02	52,52
5.6 Nomeação do Sr. Marcelino Armenter	83,18	54,60
5.7 Nomeação da Sra. Cristina Garmendia	98,41	64,59
6. Aprovação, no que for necessário, da dispensa da obrigação de não concorrência com a Sociedade, conforme previsto no artigo 230.º da Lei das Sociedades de Capitais.	99,62	65,38
7. Aprovação da alteração da política de remuneração dos administradores.	97,19	63,56
8. Aprovação de um plano de incentivos anuais condicionais, vinculado ao plano estratégico 2019-2021 para os administradores executivos, para os membros da comissão executiva e restante equipa de gestão e colaboradores essenciais da Sociedade.	98,31	64,52
9. Entrega de ações a favor dos administradores executivos e quadros superiores como parte do programa de remuneração variável da Sociedade.	99,49	65,30
10. Aprovação do nível máximo de remuneração variável para os colaboradores cuja atividade profissional tenha impacto significativo no perfil de risco da Sociedade.	99,37	65,20
11. Autorização e delegação de poderes para a interpretação, correção, complementação, execução e desenvolvimento das deliberações da Assembleia, e delegação de poderes para elevação a instrumento público e registo dos referidos contratos e para a sua regularização, se for esse o caso.	99,93	65,59
12. Votação consultiva do Relatório Anual sobre Remunerações dos membros do Conselho de Administração relativo do exercício de 2018.	92,94	60,78
13. Informação sobre a modificação do Regulamento do Conselho de Administração acordada na reunião de 21 de fevereiro de 2019.		

293
CMK
30

Conselho de Administração

O Conselho de Administração é o órgão máximo de representação, gestão e administração da Sociedade, com competência para deliberar sobre todos os tipos de assuntos, exceto nas matérias reservadas à competência da AGA. Aprova e supervisiona as orientações estratégicas e de gestão estabelecidas no interesse de todas as sociedades do Grupo e zela pelo cumprimento da regulamentação e pela aplicação das boas práticas, no exercício da sua atividade e pela observância dos princípios adicionais de responsabilidade social voluntariamente aceites.

No CaixaBank, as funções de Presidente e Administrador-Delegado são diferentes e complementares, com uma divisão clara de responsabilidades. O Presidente é o alto representante da Sociedade. O Conselho de Administração nomeou um Administrador-Delegado, o único administrador executivo da Sociedade que tem a responsabilidade pela gestão diária, sob a supervisão do Conselho de Administração. Há também uma Comissão delegada que tem

funções executivas atribuídas (exceto aquelas que não são delegadas) e que também reporta ao Conselho, reunindo-se com maior frequência que este e que denomina de Comissão Executiva.

Existe também a figura do Administrador Coordenador nomeado entre os Administradores Independentes, que coordena, reúne e faz eco às preocupações dos outros administradores independentes, além de orientar a avaliação periódica do Presidente, presidindo o Conselho na sua ausência e do Vice-presidente, entre outras funções que lhe são atribuídas.

Os administradores cumprem com os requisitos de idoneidade, experiência e boa gestão exigidos pela legislação aplicável, considerando também recomendações e propostas emitidas por autoridades e peritos nacionais ou comunitários sobre a composição dos órgãos de administração o perfil dos administradores.

	Jordi Puig	Tomás Munilla	Eduardo González	Xavier Vivás	Marcelino Armentaric	Istaitia Abad	Maria Teresa Bastons	Maria Verónica Riis	Aljondra García Aragón	Cristina Guzmán García	Ignacio Garza	Eduard Jover Sabido	Koko Urteaga	Oscar Calderón	Oscar Figueras	
	Presidente	Vice-presidente	Administrador-Delegado	Administrador-Coordenador	Administrador	Representante da Fundação Cajacanaris	Administradora	Administradora	Administradora	Administradora	Administradora	Administrador	Administrador	Administrador	Secretário-Geral e do Conselho	Primeiro Vice-Secretário Geral e do Conselho

Cargo																
Executivo	✓															
Patrimonial		✓														
Independente																
Executivo	✓/P															S VS
Auditoria e controle																S VS
Nomeações																S VS
Riscos																S VS
Retribuições																S VS
Inovação, tecnologia e transformação digital	✓/P															S VS

Data da primeira nomeação																	
30/05/2016	01/01/2018	30/06/2014	05/06/2008: 22/06/2012	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	27/06/2015	23/10/2017
06/04/2017	06/04/2018	23/04/2015		06/04/2017	08/04/2017		29/04/2016	06/04/2017					06/04/2018	06/04/2017	06/04/2017		
		05/04/2019	23/05/2015 ¹	05/04/2019	05/04/2019				05/04/2019	05/04/2019							
Idade	62	67	54	64	62	55	62	55	70	57	68	55	80	77	62	48	38
Nacionalidade	Espanhola	Espanhola	Espanhola	Espanhola	Espanhola	Espanhola	Espanhola	Espanhola	Espanhola	Espanhola	Espanhola	Espanhola	Estado-unidense	Espanhola	Espanhola	Espanhola	Espanhola

¹ Como administrador
² Como administrador coordenador
³ Nomeado Secretário do Conselho em 01/01/2017
 Nomeado Secretário-Geral em 29/04/2019
 P: Presidente
 S: Secretário
 VS: Vice-secretário

294
Cork

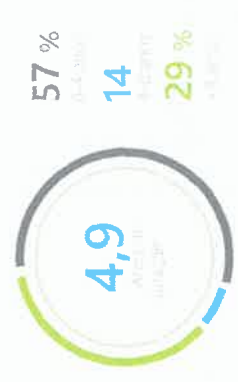




Perfil dos membros do Conselho



Duração de exercício no cargo de Administradores independentes



JORDI GUAL
Presidente

Formação

Doutor em Economia pela Universitat de Catalunya (Barcelona, Espanha) em 1987. Economista do ISE Business School da Universitat Pompeu Fabra em Barcelona (Doutorado em 1991).

Percorso Profesional

Presidente do Grupo do Caixa em 2003. Desde então, dirige a estratégia corporativa da CaixaBank. Foi vice-presidente da CaixaBank em Espanha (1999-2003) e em Portugal (2003-2008). Foi também diretor da CaixaBank em Espanha (1999-2003) e em Portugal (2003-2008). Foi também diretor da CaixaBank em Espanha (1999-2003) e em Portugal (2003-2008). Foi também diretor da CaixaBank em Espanha (1999-2003) e em Portugal (2003-2008).

Outros cargos atuais

Membro do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha (1999-2003) e em Portugal (2003-2008). Membro do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha (1999-2003) e em Portugal (2003-2008). Membro do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha (1999-2003) e em Portugal (2003-2008).

TOMÁS MUNIESA
Vice-presidente

Formação

Doutor em Economia pela Universidade de Navarra em 1985. Economista do ISE Business School da Universitat Pompeu Fabra em Barcelona (Doutorado em 1989).

Percorso Profesional

Desde 1993, responsável por todos os assuntos relativos ao ISE Business School em Espanha e Portugal. Foi também diretor do ISE Business School em Espanha (1993-2008) e em Portugal (2008-2010). Foi também diretor do ISE Business School em Espanha (1993-2008) e em Portugal (2008-2010). Foi também diretor do ISE Business School em Espanha (1993-2008) e em Portugal (2008-2010).

Outros cargos atuais

Membro do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha (1993-2008) e em Portugal (2008-2010). Membro do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha (1993-2008) e em Portugal (2008-2010).

GONZALO GORTÁZAR
Administrador-Delegado

Formação

Doutor em Economia pela Universidade de Navarra em 1985. Economista do ISE Business School da Universitat Pompeu Fabra em Barcelona (Doutorado em 1989).

Percorso Profesional

Desde 1993, responsável por todos os assuntos relativos ao ISE Business School em Espanha e Portugal. Foi também diretor do ISE Business School em Espanha (1993-2008) e em Portugal (2008-2010). Foi também diretor do ISE Business School em Espanha (1993-2008) e em Portugal (2008-2010).

Outros cargos atuais

Membro do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha (1993-2008) e em Portugal (2008-2010).

XAVIER VIVES
Administrador-Delegado Independiente

Formação

Doutor em Economia pela Universidade de Navarra em 1985. Economista do ISE Business School da Universitat Pompeu Fabra em Barcelona (Doutorado em 1989).

Percorso Profesional

Desde 1993, responsável por todos os assuntos relativos ao ISE Business School em Espanha e Portugal. Foi também diretor do ISE Business School em Espanha (1993-2008) e em Portugal (2008-2010). Foi também diretor do ISE Business School em Espanha (1993-2008) e em Portugal (2008-2010).

Outros cargos atuais

Membro do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha (1993-2008) e em Portugal (2008-2010).

MARCELINO ARMENTER

Administrador (Dimitido)

Formação

Licenciado em Mestre em Administração de Empresas pela CADE

Percurso Profissional

Trabalhou em empresas privadas em Espanha e Reino Unido, para posteriormente ingressar na CaixaBank em 2005. Desde 2010 tem desenvolvido o seu trabalho na CaixaBank em Espanha e no Reino Unido, como Diretor do Centro de Apoio ao Cliente, Diretor de Gestão de Recursos Humanos, Diretor de Gestão de Operações, Diretor de Gestão de Clientes, Diretor de Gestão de Serviços e Diretor de Gestão de Produtos. Foi também Diretor de Gestão de Operações e Diretor de Gestão de Serviços na CaixaBank em Espanha e no Reino Unido, e Diretor de Gestão de Operações e Diretor de Gestão de Serviços na CaixaBank em Espanha e no Reino Unido. Atualmente é Administrador associado e membro do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha e no Reino Unido.

Outros cargos atuais

Membro do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha e no Reino Unido. Membro do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha e no Reino Unido. Membro do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha e no Reino Unido. Membro do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha e no Reino Unido.

NATÁLIA AZNÁREZ

Administrador Representante Titular

Formação

Licenciada em Ciências Económicas e Empresariais pela Universidade de Zaragoza. Possui uma licenciatura em Direito pela Universidade de Zaragoza.

Percurso Profissional

Trabalhou em várias instituições financeiras em Espanha e no Reino Unido, para posteriormente ingressar na CaixaBank em 2005. Desde 2010 tem desenvolvido o seu trabalho na CaixaBank em Espanha e no Reino Unido, como Diretora do Centro de Apoio ao Cliente, Diretora de Gestão de Recursos Humanos, Diretora de Gestão de Operações, Diretora de Gestão de Clientes, Diretora de Gestão de Serviços e Diretora de Gestão de Produtos. Foi também Diretora de Gestão de Operações e Diretora de Gestão de Serviços na CaixaBank em Espanha e no Reino Unido, e Diretora de Gestão de Operações e Diretora de Gestão de Serviços na CaixaBank em Espanha e no Reino Unido. Atualmente é Administradora Representante Titular da CaixaBank em Espanha e no Reino Unido.

Outros cargos atuais

Membro do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha e no Reino Unido. Membro do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha e no Reino Unido. Membro do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha e no Reino Unido. Membro do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha e no Reino Unido.

MARÍA TERESA BASSONS

Administradora Dominical

Formação

Licenciada em Ciências Económicas e Empresariais pela Universidade de Zaragoza.

Percurso Profissional

Trabalhou em várias instituições financeiras em Espanha e no Reino Unido, para posteriormente ingressar na CaixaBank em 2005. Desde 2010 tem desenvolvido o seu trabalho na CaixaBank em Espanha e no Reino Unido, como Diretora do Centro de Apoio ao Cliente, Diretora de Gestão de Recursos Humanos, Diretora de Gestão de Operações, Diretora de Gestão de Clientes, Diretora de Gestão de Serviços e Diretora de Gestão de Produtos. Foi também Diretora de Gestão de Operações e Diretora de Gestão de Serviços na CaixaBank em Espanha e no Reino Unido, e Diretora de Gestão de Operações e Diretora de Gestão de Serviços na CaixaBank em Espanha e no Reino Unido. Atualmente é Administradora Dominical da CaixaBank em Espanha e no Reino Unido.

Outros cargos atuais

Membro do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha e no Reino Unido. Membro do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha e no Reino Unido. Membro do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha e no Reino Unido. Membro do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha e no Reino Unido.

MARÍA VERÓNICA FISAS

Administradora Independente

Formação

Licenciada em Ciências Económicas e Empresariais pela Universidade de Zaragoza.

Percurso Profissional

Trabalhou em várias instituições financeiras em Espanha e no Reino Unido, para posteriormente ingressar na CaixaBank em 2005. Desde 2010 tem desenvolvido o seu trabalho na CaixaBank em Espanha e no Reino Unido, como Diretora do Centro de Apoio ao Cliente, Diretora de Gestão de Recursos Humanos, Diretora de Gestão de Operações, Diretora de Gestão de Clientes, Diretora de Gestão de Serviços e Diretora de Gestão de Produtos. Foi também Diretora de Gestão de Operações e Diretora de Gestão de Serviços na CaixaBank em Espanha e no Reino Unido, e Diretora de Gestão de Operações e Diretora de Gestão de Serviços na CaixaBank em Espanha e no Reino Unido. Atualmente é Administradora Independente da CaixaBank em Espanha e no Reino Unido.

Outros cargos atuais

Membro do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha e no Reino Unido. Membro do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha e no Reino Unido. Membro do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha e no Reino Unido. Membro do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha e no Reino Unido.

297
Carla
34

ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO
Administrador Dominical



Graduado em Direito pela Universidade de Salamanca e em Ciências de Administração pela Universidade de Salamanca.



Em 1984, com o diploma de Ciências da Contabilidade, ingressou no quadro de pessoal da empresa "Industria de Alimentos de Salamanca S.A.", onde trabalhou durante 15 anos, sendo responsável pela contabilidade, administração, marketing e vendas. Em 1999, ingressou como advogado na "Abogados de Salamanca S.A.", onde trabalhou durante 10 anos, sendo responsável pela contabilidade, administração e marketing. Em 2009, ingressou no quadro de pessoal da "CaixaBank", onde trabalhou durante 10 anos, sendo responsável pela contabilidade, administração e marketing. Em 2019, ingressou no quadro de pessoal da "CaixaBank", onde trabalha atualmente.



Presidente do Conselho de Administração da "CaixaBank" e Administrador Dominical da "CaixaBank".

CRISTINA GARMENDIA
Administradora Independente



Graduada em Ciências da Contabilidade e Administração pela Universidade de Salamanca, onde trabalhou durante 15 anos, sendo responsável pela contabilidade, administração e marketing. Em 2009, ingressou no quadro de pessoal da "CaixaBank", onde trabalhou durante 10 anos, sendo responsável pela contabilidade, administração e marketing. Em 2019, ingressou no quadro de pessoal da "CaixaBank", onde trabalha atualmente.



Em 1984, com o diploma de Ciências da Contabilidade, ingressou no quadro de pessoal da empresa "Industria de Alimentos de Salamanca S.A.", onde trabalhou durante 15 anos, sendo responsável pela contabilidade, administração, marketing e vendas. Em 1999, ingressou como advogado na "Abogados de Salamanca S.A.", onde trabalhou durante 10 anos, sendo responsável pela contabilidade, administração e marketing. Em 2009, ingressou no quadro de pessoal da "CaixaBank", onde trabalhou durante 10 anos, sendo responsável pela contabilidade, administração e marketing. Em 2019, ingressou no quadro de pessoal da "CaixaBank", onde trabalha atualmente.



Administradora Independente do Conselho de Administração da "CaixaBank".

IGNACIO GARRALDA
Administrador Dominical



Graduado em Ciências da Contabilidade e Administração pela Universidade de Salamanca, onde trabalhou durante 15 anos, sendo responsável pela contabilidade, administração e marketing. Em 2009, ingressou no quadro de pessoal da "CaixaBank", onde trabalhou durante 10 anos, sendo responsável pela contabilidade, administração e marketing. Em 2019, ingressou no quadro de pessoal da "CaixaBank", onde trabalha atualmente.



Em 1984, com o diploma de Ciências da Contabilidade, ingressou no quadro de pessoal da empresa "Industria de Alimentos de Salamanca S.A.", onde trabalhou durante 15 anos, sendo responsável pela contabilidade, administração, marketing e vendas. Em 1999, ingressou como advogado na "Abogados de Salamanca S.A.", onde trabalhou durante 10 anos, sendo responsável pela contabilidade, administração e marketing. Em 2009, ingressou no quadro de pessoal da "CaixaBank", onde trabalhou durante 10 anos, sendo responsável pela contabilidade, administração e marketing. Em 2019, ingressou no quadro de pessoal da "CaixaBank", onde trabalha atualmente.



Administrador Dominical do Conselho de Administração da "CaixaBank".

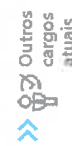
MARÍA AMPARO MORALEDA
Administradora Independente



Graduada em Ciências da Contabilidade e Administração pela Universidade de Salamanca, onde trabalhou durante 15 anos, sendo responsável pela contabilidade, administração e marketing. Em 2009, ingressou no quadro de pessoal da "CaixaBank", onde trabalhou durante 10 anos, sendo responsável pela contabilidade, administração e marketing. Em 2019, ingressou no quadro de pessoal da "CaixaBank", onde trabalha atualmente.



Em 1984, com o diploma de Ciências da Contabilidade, ingressou no quadro de pessoal da empresa "Industria de Alimentos de Salamanca S.A.", onde trabalhou durante 15 anos, sendo responsável pela contabilidade, administração, marketing e vendas. Em 1999, ingressou como advogado na "Abogados de Salamanca S.A.", onde trabalhou durante 10 anos, sendo responsável pela contabilidade, administração e marketing. Em 2009, ingressou no quadro de pessoal da "CaixaBank", onde trabalhou durante 10 anos, sendo responsável pela contabilidade, administração e marketing. Em 2019, ingressou no quadro de pessoal da "CaixaBank", onde trabalha atualmente.



Administradora Independente do Conselho de Administração da "CaixaBank".



JOHN S. REED
Administrador Independente

Formação

Graduado em Física, Matemática e Estatística na Universidade de Michigan, Estados Unidos. Possui Mestrado em Física na Universidade de Michigan e Doutorado em Física na Universidade de Michigan.

Percorso Profesional

Foi membro do Conselho de Administração da CaixaBank em 2014, 2015 e 2016. Foi também membro do Conselho de Administração da CaixaBank em 2017 e 2018. Foi membro do Conselho de Administração da CaixaBank em 2019.

Outros cargos atuais

Presidente do Conselho de Administração da CaixaBank em 2014, 2015 e 2016. Foi também Presidente do Conselho de Administração da CaixaBank em 2017 e 2018. Foi Presidente do Conselho de Administração da CaixaBank em 2019.

EDUARDO JAVIER SANCHIZ
Administrador Independente

Formação

Graduado em Engenharia de Minas e Metalurgia na Universidade de Chile. Possui Mestrado em Engenharia de Minas e Metalurgia na Universidade de Chile e Doutorado em Engenharia de Minas e Metalurgia na Universidade de Chile.

Percorso Profesional

Foi membro do Conselho de Administração da CaixaBank em 2014, 2015 e 2016. Foi também membro do Conselho de Administração da CaixaBank em 2017 e 2018. Foi membro do Conselho de Administração da CaixaBank em 2019.

Outros cargos atuais

Foi membro do Conselho de Administração da CaixaBank em 2014, 2015 e 2016. Foi também membro do Conselho de Administração da CaixaBank em 2017 e 2018. Foi membro do Conselho de Administração da CaixaBank em 2019.

JOSÉ SERNA
Administrador Dominical

Formação

Graduado em Engenharia de Minas e Metalurgia na Universidade de Chile. Possui Mestrado em Engenharia de Minas e Metalurgia na Universidade de Chile e Doutorado em Engenharia de Minas e Metalurgia na Universidade de Chile.

Percorso Profesional

Foi membro do Conselho de Administração da CaixaBank em 2014, 2015 e 2016. Foi também membro do Conselho de Administração da CaixaBank em 2017 e 2018. Foi membro do Conselho de Administração da CaixaBank em 2019.

Outros cargos atuais

Foi membro do Conselho de Administração da CaixaBank em 2014, 2015 e 2016. Foi também membro do Conselho de Administração da CaixaBank em 2017 e 2018. Foi membro do Conselho de Administração da CaixaBank em 2019.

KORO USARRAGA
Administrador Independente

Formação

Graduado em Engenharia de Minas e Metalurgia na Universidade de Chile. Possui Mestrado em Engenharia de Minas e Metalurgia na Universidade de Chile e Doutorado em Engenharia de Minas e Metalurgia na Universidade de Chile.

Percorso Profesional

Foi membro do Conselho de Administração da CaixaBank em 2014, 2015 e 2016. Foi também membro do Conselho de Administração da CaixaBank em 2017 e 2018. Foi membro do Conselho de Administração da CaixaBank em 2019.

2019
CHK



ÓSCAR CALDERÓN Secretário-Geral da Administração



Licenciado em Direito pela Universidade de Salamanca e Advogado da União Europeia.



Problemas de direito societário, fiscal e laboral. Licenciado em Direito na Universidade de Salamanca em 1995. Ingressou no quadro de funcionários da Caixa em 2004, na Administração da Sociedade Anónima Caixa de Pensiones Mutuas de Seguros. Em 2006, assumiu o cargo de Secretário-Geral da Associação de Seguros de Vida e Previdência da Caixa, até ao ano de 2010. Em 2010, ingressou no quadro de funcionários da Caixa, na Unidade de Gestão de Recursos Humanos da Caixa de Seguros de Vida e Previdência da Caixa, até ao ano de 2014. Foi Secretário-Geral da Associação de Seguros de Vida e Previdência da Caixa de Seguros de Vida e Previdência da Caixa, até ao ano de 2014. Foi Secretário-Geral da Associação de Seguros de Vida e Previdência da Caixa de Seguros de Vida e Previdência da Caixa, até ao ano de 2014.



Atualmente é Secretário da Património da Fundação do Livro de Memória de Caixa, Secretário da Associação de Seguros de Vida e Previdência da Caixa de Seguros de Vida e Previdência da Caixa.

ÓSCAR FIGUERES Primeiro Secretário Adjunto da Administração



Licenciado em Direito pela Universidade de Salamanca e Advogado da União Europeia.



Em 1992 ingressou no quadro de funcionários da Caixa, no quadro de funcionários da Caixa de Seguros de Vida e Previdência da Caixa. Em 1995 ingressou no quadro de funcionários da Caixa, no quadro de funcionários da Caixa de Seguros de Vida e Previdência da Caixa. Em 1998 ingressou no quadro de funcionários da Caixa, no quadro de funcionários da Caixa de Seguros de Vida e Previdência da Caixa. Em 2001 ingressou no quadro de funcionários da Caixa, no quadro de funcionários da Caixa de Seguros de Vida e Previdência da Caixa. Em 2004 ingressou no quadro de funcionários da Caixa, no quadro de funcionários da Caixa de Seguros de Vida e Previdência da Caixa. Em 2007 ingressou no quadro de funcionários da Caixa, no quadro de funcionários da Caixa de Seguros de Vida e Previdência da Caixa. Em 2010 ingressou no quadro de funcionários da Caixa, no quadro de funcionários da Caixa de Seguros de Vida e Previdência da Caixa. Em 2013 ingressou no quadro de funcionários da Caixa, no quadro de funcionários da Caixa de Seguros de Vida e Previdência da Caixa. Em 2016 ingressou no quadro de funcionários da Caixa, no quadro de funcionários da Caixa de Seguros de Vida e Previdência da Caixa. Em 2019 ingressou no quadro de funcionários da Caixa, no quadro de funcionários da Caixa de Seguros de Vida e Previdência da Caixa.



Atualmente é Secretário da Associação de Seguros de Vida e Previdência da Caixa.



300
CAN

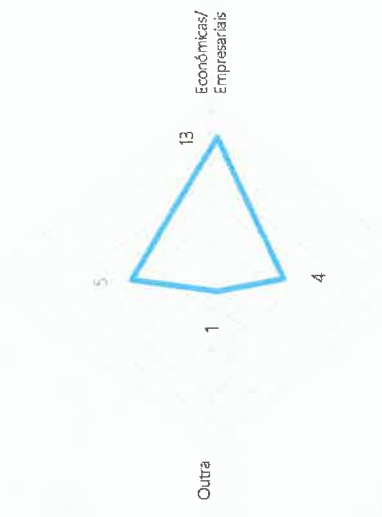
~~37~~

O Conselho de Administração do CaixaBank procura sempre ter um equilíbrio adequado na sua composição, com uma ampla maioria de administradores não executivos e promovendo, da mesma forma, a diversidade de género, experiências e conhecimentos na sua composição. Neste âmbito, a Comissão de Nomeações, de acordo com a verificação efetuada do cumprimento da política de seleção de administradores e a reavaliação individual da idoneidade de cada administrador, concluiu que a estrutura, dimensão e composição do Conselho de Administração são adequadas.

A seguir detalha-se o número de perfis do Conselho com conhecimentos e experiências em determinados domínios, abrangendo a totalidade do espectro de atividades do Grupo:

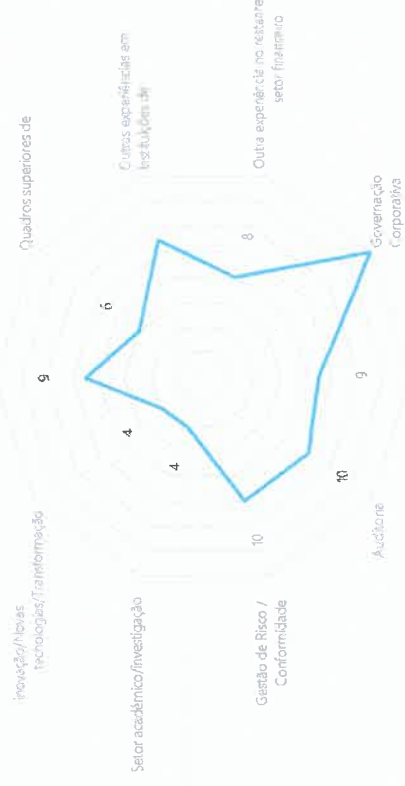
>> **FORMAÇÃO**

Direito



>> **EXPERIÊNCIA**

Quadros Superiores do Banco/Setor



O Conselho avalia anualmente a qualidade e a eficiência do seu funcionamento e das suas Comissões.

301
CAK



Comissões da Administração

No âmbito da sua função de auto-organização, o Conselho de Administração do CaixaBank conta com diferentes Comissões especializadas conforme os temas, com poderes de fiscalização e assessoria, bem como uma Comissão Executiva:

COMISSÃO EXECUTIVA

6 N.º de membros

3 Administradores Independentes

95,2 % Média de participação nas sessões

Composição

Funções

A Comissão Executiva tem 6 membros, dos quais 3 são independentes e 3 pertencem ao Conselho de Administração. A Comissão Executiva tem o poder de convocar e convocar-se a si mesma.

A Comissão Executiva da CaixaBank tem o poder de convocar e convocar-se a si mesma, bem como de deliberar e deliberar-se a si mesma. A Comissão Executiva tem o poder de convocar e convocar-se a si mesma.

COMISSÃO DE NOMEAÇÕES

3 N.º de membros

2 Administradores Independentes

100 % Média de participação nas sessões

Composição

A Comissão de Nomeações é composta por 3 membros, dos quais 2 são independentes e 1 pertence ao Conselho de Administração. A Comissão de Nomeações tem o poder de convocar e convocar-se a si mesma.

A Comissão de Nomeações tem o poder de convocar e convocar-se a si mesma, bem como de deliberar e deliberar-se a si mesma. A Comissão de Nomeações tem o poder de convocar e convocar-se a si mesma.

A Comissão de Nomeações tem o poder de convocar e convocar-se a si mesma, bem como de deliberar e deliberar-se a si mesma. A Comissão de Nomeações tem o poder de convocar e convocar-se a si mesma.

A Comissão de Nomeações tem o poder de convocar e convocar-se a si mesma, bem como de deliberar e deliberar-se a si mesma. A Comissão de Nomeações tem o poder de convocar e convocar-se a si mesma.

Funções

- Avaliar e propor ao Conselho de Administração a nomeação e a renomeação dos membros do Conselho de Administração, e do mesmo modo a nomeação e a renomeação dos membros do Conselho de Administração.
- Avaliar e propor ao Conselho de Administração a nomeação e a renomeação dos membros do Conselho de Administração.

A Comissão de Nomeações tem o poder de convocar e convocar-se a si mesma, bem como de deliberar e deliberar-se a si mesma. A Comissão de Nomeações tem o poder de convocar e convocar-se a si mesma.

A Comissão de Nomeações tem o poder de convocar e convocar-se a si mesma, bem como de deliberar e deliberar-se a si mesma. A Comissão de Nomeações tem o poder de convocar e convocar-se a si mesma.

A Comissão de Nomeações tem o poder de convocar e convocar-se a si mesma, bem como de deliberar e deliberar-se a si mesma. A Comissão de Nomeações tem o poder de convocar e convocar-se a si mesma.



COMISSÃO DE RISCOS

3 | **N.º de membros**

12 | **Administradores Independentes**

100% | **Composição**



A Comissão de Riscos é composta exclusivamente por Administradores não Executivos. Foi constituída no âmbito do Conselho de Administração para assegurar a gestão eficaz e independente do risco e a supervisão da Banca CaixaBank em conformidade com o Regulamento de Administração, com o objetivo de assegurar a integridade, a segurança, a estabilidade e a sustentabilidade da CaixaBank.

Funções

A sua função é:

- Avaliar o nível de risco da CaixaBank.

de risco, para avaliar o nível de risco da CaixaBank e a sua exposição ao risco, e para assegurar a integridade, a segurança, a estabilidade e a sustentabilidade da CaixaBank. A Comissão de Riscos é composta exclusivamente por Administradores não Executivos.

Funções da Comissão de Riscos:

- Garantir a integridade, a segurança, a estabilidade e a sustentabilidade da CaixaBank.
- Avaliar o nível de risco da CaixaBank.
- Verificar a eficácia da gestão de risco da CaixaBank.

para assegurar a integridade, a segurança, a estabilidade e a sustentabilidade da CaixaBank. A Comissão de Riscos é composta exclusivamente por Administradores não Executivos.

Funções da Comissão de Riscos:

- Garantir a integridade, a segurança, a estabilidade e a sustentabilidade da CaixaBank.
- Avaliar o nível de risco da CaixaBank.
- Verificar a eficácia da gestão de risco da CaixaBank.

COMISSÃO DE RETRIBUIÇÕES

3 | **N.º de membros**

12 | **Administradores Independentes**

100% | **Composição**



A Comissão de Retribuições é composta por Administradores não Executivos, pelo Conselho de Administração e por membros do Conselho de Administração. A Comissão de Retribuições é responsável por avaliar a eficácia da gestão de remuneração da CaixaBank.

Funções

A sua função é:

- Proporcionar a Comissão de Retribuições da CaixaBank.

Funções da Comissão de Retribuições:

- Garantir a integridade, a segurança, a estabilidade e a sustentabilidade da CaixaBank.
- Avaliar a eficácia da gestão de remuneração da CaixaBank.
- Verificar a eficácia da gestão de remuneração da CaixaBank.

para assegurar a integridade, a segurança, a estabilidade e a sustentabilidade da CaixaBank. A Comissão de Retribuições é composta exclusivamente por Administradores não Executivos.

Funções da Comissão de Retribuições:

- Garantir a integridade, a segurança, a estabilidade e a sustentabilidade da CaixaBank.
- Avaliar a eficácia da gestão de remuneração da CaixaBank.
- Verificar a eficácia da gestão de remuneração da CaixaBank.

As comissões de Nomeações, Retribuições e Auditoria e Controlo elaboram anualmente um relatório sobre o seu funcionamento em relação às funções que lhe são atribuídas. Além disso, quando as comissões julgarem oportuno, incluirão propostas de melhoria no referido relatório. Esses relatórios estão acessíveis no site www.caixabank.com.

COMISSÃO DE AUDITORIA E

CONTROLE

3 N.º de membros

Composição

A Comissão de Auditoria e Controle está composta pelo Conselho de Administração da CaixaBank e pelo Conselho de Administração da CaixaBank Brasil, que atua em conjunto com o Conselho de Administração da CaixaBank para assegurar a integridade e a confiabilidade das informações financeiras e operacionais da CaixaBank e para garantir a transparência e a integridade das informações divulgadas.

Além disso, o Conselho de Administração procura assegurar que os membros do Comitê de Auditoria e Controle e os principais responsáveis em suas respectivas organizações e instituições estejam devidamente qualificados, autônomos e capazes de exercer suas funções de maneira independente, livre de conflitos de interesse e sem qualquer conexão com a CaixaBank. O Comitê de Auditoria e Controle também atua em conjunto com o Conselho de Administração da CaixaBank para assegurar a integridade e a confiabilidade das informações financeiras e operacionais da CaixaBank e para garantir a transparência e a integridade das informações divulgadas.

Administradores Independentes

Funções

• Monitorar a Administração da CaixaBank em relação aos aspectos relacionados ao cumprimento das obrigações legais, regulatórias e éticas, bem como a integridade e a confiabilidade das informações financeiras e operacionais da CaixaBank e para garantir a transparência e a integridade das informações divulgadas.

• Supervisionar o Conselho de Administração da CaixaBank e o Conselho de Administração da CaixaBank Brasil, bem como o Conselho de Administração da CaixaBank, em relação ao cumprimento das obrigações legais, regulatórias e éticas, bem como a integridade e a confiabilidade das informações financeiras e operacionais da CaixaBank e para garantir a transparência e a integridade das informações divulgadas.

• Acompanhar o Conselho de Administração da CaixaBank e o Conselho de Administração da CaixaBank Brasil, bem como o Conselho de Administração da CaixaBank, em relação ao cumprimento das obrigações legais, regulatórias e éticas, bem como a integridade e a confiabilidade das informações financeiras e operacionais da CaixaBank e para garantir a transparência e a integridade das informações divulgadas.

• Informar o Conselho de Administração da CaixaBank e o Conselho de Administração da CaixaBank Brasil, bem como o Conselho de Administração da CaixaBank, em relação ao cumprimento das obrigações legais, regulatórias e éticas, bem como a integridade e a confiabilidade das informações financeiras e operacionais da CaixaBank e para garantir a transparência e a integridade das informações divulgadas.

100%

Média de participação nas reuniões

• Monitorar a Administração da CaixaBank em relação aos aspectos relacionados ao cumprimento das obrigações legais, regulatórias e éticas, bem como a integridade e a confiabilidade das informações financeiras e operacionais da CaixaBank e para garantir a transparência e a integridade das informações divulgadas.

• Supervisionar o Conselho de Administração da CaixaBank e o Conselho de Administração da CaixaBank Brasil, bem como o Conselho de Administração da CaixaBank, em relação ao cumprimento das obrigações legais, regulatórias e éticas, bem como a integridade e a confiabilidade das informações financeiras e operacionais da CaixaBank e para garantir a transparência e a integridade das informações divulgadas.

• Acompanhar o Conselho de Administração da CaixaBank e o Conselho de Administração da CaixaBank Brasil, bem como o Conselho de Administração da CaixaBank, em relação ao cumprimento das obrigações legais, regulatórias e éticas, bem como a integridade e a confiabilidade das informações financeiras e operacionais da CaixaBank e para garantir a transparência e a integridade das informações divulgadas.

• Informar o Conselho de Administração da CaixaBank e o Conselho de Administração da CaixaBank Brasil, bem como o Conselho de Administração da CaixaBank, em relação ao cumprimento das obrigações legais, regulatórias e éticas, bem como a integridade e a confiabilidade das informações financeiras e operacionais da CaixaBank e para garantir a transparência e a integridade das informações divulgadas.

COMISSÃO DE INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

15 N.º de membros

Composição

A Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital está composta por 15 membros. Entre eles, 10 são membros do Conselho de Administração da CaixaBank e 5 são membros do Conselho de Administração da CaixaBank Brasil. A Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital atua em conjunto com o Conselho de Administração da CaixaBank e o Conselho de Administração da CaixaBank Brasil para assegurar a integridade e a confiabilidade das informações financeiras e operacionais da CaixaBank e para garantir a transparência e a integridade das informações divulgadas.

Funções

• Avaliar o desempenho da Administração da CaixaBank e do Conselho de Administração da CaixaBank Brasil, bem como o Conselho de Administração da CaixaBank, em relação ao cumprimento das obrigações legais, regulatórias e éticas, bem como a integridade e a confiabilidade das informações financeiras e operacionais da CaixaBank e para garantir a transparência e a integridade das informações divulgadas.

100%

Média de participação nas reuniões

• Monitorar a Administração da CaixaBank em relação aos aspectos relacionados ao cumprimento das obrigações legais, regulatórias e éticas, bem como a integridade e a confiabilidade das informações financeiras e operacionais da CaixaBank e para garantir a transparência e a integridade das informações divulgadas.

• Supervisionar o Conselho de Administração da CaixaBank e o Conselho de Administração da CaixaBank Brasil, bem como o Conselho de Administração da CaixaBank, em relação ao cumprimento das obrigações legais, regulatórias e éticas, bem como a integridade e a confiabilidade das informações financeiras e operacionais da CaixaBank e para garantir a transparência e a integridade das informações divulgadas.

• Acompanhar o Conselho de Administração da CaixaBank e o Conselho de Administração da CaixaBank Brasil, bem como o Conselho de Administração da CaixaBank, em relação ao cumprimento das obrigações legais, regulatórias e éticas, bem como a integridade e a confiabilidade das informações financeiras e operacionais da CaixaBank e para garantir a transparência e a integridade das informações divulgadas.



Alta Direção

Na figura do Administrador-Delegado, do Comissão Executiva e dos principais comités da Entidade recai a responsabilidade da gestão diária, implantação e desenvolvimento das decisões adotadas pelos Órgãos da Governação Corporativa.

Comissão Executiva

A Comissão Executiva reúne-se semanalmente para fazer acordos relativos ao desenvolvimento do Plano Estratégico e Operativo Anual, assim como os que afetam a organização da Entidade. Além disso, no âmbito das suas competências, aprova as alterações estruturais, as nomeações, as secções de despesas e as estratégias de negócio.



GONZALO GORTÁZAR
Administrador-Delegado
30/05/2011

Formação

Universidade de Navarra (Licenciatura em Ciências Económicas e Empresariais), Universidad Complutense de Madrid (Mestrado em Administração de Empresas) e IESE.

Percurso Profissional

Antes de ser nomeado como Administrador-Delegado em 2011 na CaixaBank, ocupou o cargo de Administrador-Delegado de CaixaBank en Aragón. Anteriormente, ocupou o cargo de Diretor de Recursos Humanos e Operaciones de Abanca, S.A., e ocupou diversos cargos de responsabilidade em grandes empresas españolas, como en Inditex, en el Banco de España e en el Banco de España.

Outros cargos atuais

Miembro del Comité de Nombramientos y Remuneraciones.

Ámbitos de dependencia directa

- División de Operaciones de Banca
- División de Gestión de Activos

Formación

- Universidad de Navarra
- IESE (Licenciatura en Ciencias Económicas y Empresariales)
- IESE (Mestrado en Administración de Empresas)

JUAN ALCARAZ
Director General de Negocio
30/05/2011

Formación

Universidad de Zaragoza (Licenciatura en Ciencias Económicas y Empresariales), Universidad de Zaragoza (Mestrado en Administración de Empresas) e IESE.

Percurso Profissional

Desde 2011, Juan Alcaraz es Director General de Negocio en CaixaBank. Antes de ser nombrado como Director General de Negocio, ocupó el cargo de Director General de Negocio en CaixaBank en Aragón. Anteriormente, ocupó el cargo de Director General de Negocio en CaixaBank en Aragón. Anteriormente, ocupó el cargo de Director General de Negocio en CaixaBank en Aragón.

Outros cargos atuais

Miembro del Comité de Nombramientos y Remuneraciones, Miembro del Comité de Auditoría y Miembro del Comité de Gestión de Riesgos.

Ámbitos de dependencia directa

- División de Operaciones de Banca
- División de Gestión de Activos
- División de Negocio de Banca Personal
- División de Negocio de Banca de Negocio
- División de Negocio de Banca de Negocio
- División de Negocio de Banca de Negocio
- División de Negocio de Banca de Negocio
- División de Negocio de Banca de Negocio

Filiais

- CaixaBank España
- CaixaBank Aragón
- CaixaBank País Vasco

305 CAW



XAVIER COLL

Diretor Geral de Recursos Humanos e Organização

30/05/2011

Formação

Graduado em Medicina pela Universidade de Zaragoza e Máster em Administração de Empresas pela Universidad de Zaragoza.

Percorso Profesional

Desempenhou funções de gestão em empresas de diversos sectores, incluindo a área de Recursos Humanos e Organização. Foi Diretor Geral de Recursos Humanos e Organização da CaixaBank em Espanha e Portugal.

Ambitos de dependência direta

- Espanha
- Portugal
- França
- Alemanha
- Colômbia
- México

JORDI MONDÉJAR

Diretor Geral de Riscos

10/07/2014

Formação

Graduado em Ciências Económicas e Empresariais pela Universidade de Barcelona. Máster de Risco Operativo e Auditoria em CaixaBank.

Percorso Profesional

Trabalhou em várias empresas de risco, incluindo a área de Risco Operativo e Auditoria em CaixaBank. Foi Diretor Geral de Riscos em CaixaBank em Espanha e Portugal.

Outros cargos atuais

Administrador da CaixaBank (reserva de administração da CaixaBank)

Ambitos de dependência direta

- Espanha
- França
- Alemanha
- Colômbia
- México
- Portugal
- Itália
- Reino Unido
- Irlanda

Filiais

- CaixaBank
- CaixaBank

JAVIER PANO

Diretor Executivo de Finanças

24/10/2013

Formação

Graduado em Ciências Económicas e Empresariais pela Universidade de Zaragoza.

Percorso Profesional

Trabalhou em várias empresas de risco, incluindo a área de Risco Operativo e Auditoria em CaixaBank. Foi Diretor Executivo de Finanças em CaixaBank em Espanha e Portugal.

Outros cargos atuais

Administrador da CaixaBank (reserva de administração da CaixaBank)

Ambitos de dependência direta

- Espanha
- França
- Alemanha
- Colômbia
- México

Filiais

- CaixaBank





MARÍA LUISA MARTÍNEZ
Diretora Executiva de Comunicação,
Relações Institucionais, Marca e RSC
27/05/2016

Formação

Formada em História, Comunicação e Relações Institucionais, no curso de Licenciatura em Ciências da Comunicação da Universidade de Murcia, em Administração de Empresas pelo IIE.

Percurso Profissional

Aplicou a sua experiência em 2007 numa agência especializada em comunicação em 2011 no mesmo local. De 2012 a 2015 desenvolveu a sua experiência em Relações Institucionais, Comunicação e Marketing em 2016 e 2017 no mesmo local. Desde 2018 trabalha no CaixaBank em Relações Institucionais, Marca e RSC. Foi responsável pela estratégia de

Outros cargos atuais

Presidente do Conselho de Administração do CaixaBank em Espanha.

Âmbitos de dependência direta

- Comunicação externa
- Responsabilidades corporativas
- Estrutura de Comunicação
- Gestão da Marca e Relações
- Marketing
- Relações e Negócios Institucionais
- Relações Institucionais, Marca e RSC



MATTHIAS BULACH
Diretor Executivo de Intervenção,
Controlo de Gestão e Capital
28/11/2016

Formação

Licenciado em Ciências Económicas pela Universidade de São Paulo, em Administração de Empresas pelo IIE.

Percurso Profissional

De 2006 ingressou na CaixaBank como Diretor de Comunicação, de 2010 a 2012 como Diretor de Relações Institucionais e Marketing. A partir de 2013 desenvolveu a sua experiência em Relações Institucionais e Marketing em 2014 e 2015 no mesmo local. Desde 2016 trabalha no CaixaBank em Relações Institucionais, Controlo de Gestão e Capital.

Outros cargos atuais

Membro do Conselho de Vigilância da CaixaBank, do Conselho de Administração da CaixaBank e do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha.

Âmbitos de dependência direta

- Intervenção e comunicação
- Relações Institucionais e Marketing
- Controlo de Gestão e Capital
- Relações e Negócios Institucionais
- Marketing
- Relações Institucionais, Marca e RSC



INÁKI BADIOLA
Diretor Executivo de Corporate
Institutional [sic] Banking e International
Banking
22/11/2018

Formação

Formado em Ciências Económicas e Empresariais pela Universidade de Navarra, em Marketing e Relações Institucionais pela Universidade de Navarra.

Percurso Profissional

De 1995 ingressou na CaixaBank como Diretor de Relações Institucionais e Marketing. A partir de 2000 desenvolveu a sua experiência em Relações Institucionais e Marketing em 2001 e 2002 no mesmo local. Desde 2003 trabalha no CaixaBank em Relações Institucionais e Marketing.

Âmbitos de dependência direta

- Comunicação externa
- Relações Institucionais e Marketing
- Controlo de Gestão e Capital
- Relações e Negócios Institucionais
- Marketing
- Relações Institucionais, Marca e RSC



MARISA RETAMOSA
Diretora Executiva de Auditoria Interna
22/11/2018

Formação

Universidade de Navarra - Pós-Graduação em Auditoria de CaixaBank. MBA em Auditoria de CaixaBank. MBA em Auditoria de CaixaBank. MBA em Auditoria de CaixaBank. MBA em Auditoria de CaixaBank.

Percurso profissional

Desenvolveu a responsabilidade de auditoria e garantia da qualidade de trabalho, a nível de auditoria, em diferentes áreas de atividade. Também participou em projetos de Auditoria de CaixaBank. Atualmente, desempenha o cargo de Diretora Executiva de Auditoria Interna de CaixaBank.

Âmbitos de dependência direta

- Unidade de Auditoria
- Auditoria de CaixaBank e Registar
- Máximas Unidades de Auditoria
- Auditoria de CaixaBank e Registar
- Auditoria de CaixaBank e Registar
- Auditoria de CaixaBank e Registar
- Auditoria de CaixaBank e Registar

JAVIER VALLE
Diretor Executivo da Área de Seguros
22/11/2018

Formação

Formação em Gestão Empresarial e Máster em Administração de Empresas pela UCACT (University of Applied Management) em Granada em 1992.

Percurso Profissional

Não está disponível para este perfil. Atualmente, desempenha o cargo de Diretor Executivo da Área de Seguros de CaixaBank.

Outros cargos atuais

É Diretor Geral de Vida Caixa. Atualmente, também é Diretor Executivo de CaixaBank e Diretor de Seguros de Vida CaixaBank.

Âmbitos de dependência direta

- Grupo CaixaBank

Filiais

- Filiais

LUIS JAVIER BLAS
Diretor Executivo dos Media
01/02/2020

Formação

Formação em Gestão de Recursos Humanos e MBA em Recursos Humanos pela UCACT (University of Applied Management) em Granada em 1992.

Percurso Profissional

Não está disponível para este perfil. Atualmente, desempenha o cargo de Diretor Executivo dos Media de CaixaBank.

Outros cargos atuais

É Diretor Geral de Vida Caixa. Atualmente, também é Diretor Executivo de CaixaBank e Diretor de Seguros de Vida CaixaBank.

Âmbitos de dependência direta

- CaixaBank
- CaixaBank
- CaixaBank
- CaixaBank
- CaixaBank
- CaixaBank

Filiais

- Filiais

Nota: Até 1 de fevereiro de 2020 o Sr. Jorge Fontanals ocupou o cargo de Diretor Executivo dos Media. O Sr. Fontanals tem prevista a reforma antecipada, mas continuará vinculado à Entidade para garantir a transferência das suas funções por completo.

308
CAB

45

ÓSCAR CALDERÓN
Secretário-Geral e da Administração
23/05/1974

O ADN do CaixaBank
Governança Corporativa
Supervis

Formação

Licenciado em Direito pela Universidade de Barcelona e Administração de Empresas pela IESE.

Percorso Profissional

Fu elabou un curs d'Investigació Econòmica i Financera (1998-2001) convalidat als 2001 de "Màster" pel seu treball de recerca. Va treballar en diferents empreses del sector financer i de serveis, incloent-hi el sector públic. Va treballar a la Comissió de Recerca i Anàlisi de la Borsa de València i al Consell de Recerca i Anàlisi de la Borsa de Madrid. Va treballar a la Comissió de Recerca i Anàlisi de la Borsa de Madrid i a la Comissió de Recerca i Anàlisi de la Borsa de Madrid. Va treballar a la Comissió de Recerca i Anàlisi de la Borsa de Madrid i a la Comissió de Recerca i Anàlisi de la Borsa de Madrid.

Outros cargos atuais

- President de la Comissió de Recerca i Anàlisi de la Borsa de Madrid
- Membre de la Comissió de Recerca i Anàlisi de la Borsa de Madrid
- Membre de la Comissió de Recerca i Anàlisi de la Borsa de Madrid
- Membre de la Comissió de Recerca i Anàlisi de la Borsa de Madrid
- Membre de la Comissió de Recerca i Anàlisi de la Borsa de Madrid

Ámbitos de dependència directa

- Governança Corporativa
- Governança Corporativa
- Governança Corporativa
- Governança Corporativa
- Governança Corporativa



309
apr
46

Comitês Principais

A seguir, são descritos os principais comitês dos quais participam os membros da Alta Direção do CaixaBank:

COMITÉ ALCO (Ativos e Passivos)

O COMITÉ ALCO é responsável pela gestão e administração de todos os riscos associados às operações de crédito e de depósitos, incluindo as operações de mercado e de liquidez da CaixaBank.

É responsável por garantir a rentabilidade e a segurança do banco. O comitê se reúne regularmente para analisar o desempenho do banco e os resultados das operações de crédito e de depósitos. O comitê também é responsável por garantir a liquidez do banco e a gestão dos riscos de mercado.

É o objetivo específico do Comitê, assegurar a orientação na realização do risco no estabelecimento do Conselho de Administração da CaixaBank.





COMITÉ DE REGULAMENTAÇÃO

A função de regulamentação é a de garantir a conformidade do banco com a legislação e a regulamentação aplicável. O comitê é responsável por garantir a conformidade do banco com a legislação e a regulamentação aplicável.

É o objetivo específico do Comitê, assegurar a orientação na realização do risco no estabelecimento do Conselho de Administração da CaixaBank.





COMITÉ DE INFORMAÇÃO E QUALIDADE DE DADOS

Este comitê é responsável por garantir a qualidade e a integridade dos dados do banco. O comitê é responsável por garantir a qualidade e a integridade dos dados do banco.





COMITÉ DE PLANOS DE RECUPERAÇÃO E RESOLUÇÃO

Este comitê é responsável por garantir a eficácia dos planos de recuperação e resolução do banco. O comitê é responsável por garantir a eficácia dos planos de recuperação e resolução do banco.





COMITÉ GLOBAL DE RISCO

O comitê global de risco é responsável por garantir a eficácia dos planos de recuperação e resolução do banco. O comitê é responsável por garantir a eficácia dos planos de recuperação e resolução do banco.

É o objetivo específico do Comitê, assegurar a orientação na realização do risco no estabelecimento do Conselho de Administração da CaixaBank.

É o objetivo específico do Comitê, assegurar a orientação na realização do risco no estabelecimento do Conselho de Administração da CaixaBank.





COMITÉ DE RESPONSABILIDADE CORPORATIVA E REPUTAÇÃO

O comitê de responsabilidade corporativa e reputação é responsável por garantir a eficácia dos planos de recuperação e resolução do banco. O comitê é responsável por garantir a eficácia dos planos de recuperação e resolução do banco.

É o objetivo específico do Comitê, assegurar a orientação na realização do risco no estabelecimento do Conselho de Administração da CaixaBank.





COMITÊ DE GESTÃO PENAL CORPORATIVA

Este comitê tem como objetivo acompanhar a atuação da CaixaBank em relação à prevenção, identificação e resposta a crimes corporativos, bem como a atuação da CaixaBank em relação à prevenção, identificação e resposta a crimes corporativos.


 Frequência Mensal


 Dependência Conselho de Administração

COMITÊ PERMANENTE DE CRÉDITOS

Este comitê tem como objetivo acompanhar a atuação da CaixaBank em relação à prevenção, identificação e resposta a crimes corporativos, bem como a atuação da CaixaBank em relação à prevenção, identificação e resposta a crimes corporativos.


 Frequência Semanal


 Dependência Comitê Executivo

COMITÊ DE TRANSPARÊNCIA

Este comitê tem como objetivo acompanhar a atuação da CaixaBank em relação à prevenção, identificação e resposta a crimes corporativos, bem como a atuação da CaixaBank em relação à prevenção, identificação e resposta a crimes corporativos.


 Frequência Mensal


 Dependência Comitê Executivo

COMITÊ DE DIVERSIDADE

Este comitê tem como objetivo acompanhar a atuação da CaixaBank em relação à prevenção, identificação e resposta a crimes corporativos, bem como a atuação da CaixaBank em relação à prevenção, identificação e resposta a crimes corporativos.


 Frequência Trimestral


 Dependência Comitê Executivo

COMITÊ DE RISCO AMBIENTAL

Este comitê tem como objetivo acompanhar a atuação da CaixaBank em relação à prevenção, identificação e resposta a crimes corporativos, bem como a atuação da CaixaBank em relação à prevenção, identificação e resposta a crimes corporativos.


 Frequência Trimestral


 Dependência Comitê Executivo

COMITÊ DE PRIVACIDADE

Este comitê tem como objetivo acompanhar a atuação da CaixaBank em relação à prevenção, identificação e resposta a crimes corporativos, bem como a atuação da CaixaBank em relação à prevenção, identificação e resposta a crimes corporativos.


 Frequência Bimensal


 Dependência Comitê Executivo

COMITÊ DE EFICIÊNCIA

Este comitê tem como objetivo acompanhar a atuação da CaixaBank em relação à prevenção, identificação e resposta a crimes corporativos, bem como a atuação da CaixaBank em relação à prevenção, identificação e resposta a crimes corporativos.


 Frequência Mensal


 Dependência Comitê Executivo

Remunerações

O CaixaBank estabelece a Política de Remuneração dos seus Administradores com base nos seus princípios gerais de remuneração, apostando num posicionamento no mercado que lhe permita atrair e reter os talentos necessários e promover comportamentos que garantam a geração e sustentabilidade de valor a longo prazo.

As práticas de mercado são analisadas periodicamente, realizando inquéritos salariais e estudos específicos ad hoc realizados por especialistas de alto nível, sendo

as empresas de IBEX 35 e do setor financeiro a amostra comparável do setor do mercado onde opera o CaixaBank e a de empresas do IBEX 35. De igual modo, em determinados assuntos contamos com o apoio de especialistas externos.

Em 2019, a Política aplicada à remuneração dos Administradores submetida pelo Conselho de Administração ao voto vinculativo da Assembleia Geral de 5 de abril de 2019 contou com uma percentagem de votos a favor de 97,19%. Isto,

somado aos resultados da votação consultiva do Relatório Anual de Remunerações dos Administradores do exercício anterior, é possível perceber que os acionistas apoiaram amplamente a Política de Remuneração da Entidade.

Seguidamente, é descrita a natureza das remunerações recebidas pelos membros do Conselho de Administração da Entidade:

ADMINISTRADORES

O regime previsto nos Estatuto Sociais estabelece que a remuneração do cargo de administrador do CaixaBank deve consistir em receber um valor anual fixo, cujo montante máximo será determinado pela Assembleia Geral e que deve vigorar enquanto a mesma não acorde a sua alteração. Desta forma, a remuneração dos membros do Conselho de Administração, enquanto sua condição como tal, é composta apenas por componentes fixos.

Os Administradores Não Executivos (aqueles que não exercem funções executivas) mantêm uma relação puramente orgânica com o Caixa-Bank e, consequentemente, não têm com ele qualquer contrato celebrado para o exercício das suas funções, nem lhes são retribuídos nenhum pagamento pela cessação do cargo de administrador.

+

CARGO EXECUTIVO (aplicável apenas ao Administrador-Delegado)

Em relação aos membros do Conselho de Administração com funções executivas, os Estatutos Sociais reconhecem uma remuneração pelas funções executivas a seu favor, em complemento ao cargo de administrador.

Assim, os montantes de retribuição por tais funções são estruturados, considerando o contexto da situação económica e de resultados, e incluem:

- Uma remuneração fixa baseada no nível de responsabilidade e na trajetória profissional, que constitui uma parte relevante da remuneração total.
- Uma remuneração variável sob a forma de bónus anual, associada ao cumprimento dos objetivos previamente estabelecidos e a uma gestão prudente dos riscos.
- Segurança social e outros benefícios sociais.
- Um plano de incentivos a longo prazo, baseado em ações vinculadas ao plano estratégico.



No caso dos Administradores com funções executivas, em estrita referência ao Administrador-Delegado da Entidade, descreve-se a seguir, a natureza dos montantes recebidos:

Montante fixo

A remuneração fixa e sua atualização aplicada ao Administrador Executivo baseia-se fundamentalmente no nível de responsabilidade e trajetória profissional, aliada a uma abordagem de mercado de acordo com os inquéritos salariais e estudos específicos ad hoc realizados por empresas especializadas, e tomando como amostra de comparação um *peer group* de bancos europeus comparáveis.

Montante variável a curto prazo

O Administrador Executivo auferir uma remuneração variável na forma de bônus, determinado numa remuneração alvo com um nível de cumprimento ajustado ao risco e à medição do desempenho:

- 50% em função dos desafios corporativos com um grau de realização [80%-120%] e cuja determinação se baseia nos seguintes conceitos alinhados com os objetivos estratégicos:

>>> COMPONENTE VARIÁVEL A CURTO PRAZO

Conceito	Ponderação	Linha Estratégica
ROTE (Return on Tangible Equity)	10%	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira
REC (Risco de Eficácia Core)	10%	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira
Variação de ativos problemáticos	10%	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira
RAF (Risk Appetite Framework)	10%	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira
Qualidade	5%	Oferecer a melhor experiência ao cliente
Cumprimento	5%	Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade

- 50% em função dos desafios individuais, com um grau de realização [60%-120%], distribuído globalmente entre os desafios ligados aos objetivos estratégicos. A avaliação final pode variar +/-25%, com o fim de recolher a avaliação qualitativa e os desafios excecionais que possam surgir durante o ano.

Atendendo ao objetivo de um equilíbrio razoável e prudente entre os montantes de remuneração fixa e variável, os montantes da remuneração fixa dos Administradores Executivos são suficientes e a percentagem da remuneração variável sob a forma de bônus sobre a remuneração fixa anual é reduzida, não superando os 40%.

Componente variável a longo prazo

A Assembleia Geral aprovou em 5 de abril de 2019 a implementação de um Plano Anual de Incentivos Condicionados vinculados ao Plano Estratégico 2019-2021 para um coletivo de 90 beneficiários que inclui o Administrador-Delegado, os membros da Alta Direção e outros executivos-chave do Grupo.

>>> COMPONENTE VARIÁVEL A LONGO PRAZO

Conceito Objetivo

Conceito	Objetivo	Linha Estratégica
REC (Risco de Eficácia)	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira
ROTE (Return on Tangible Equity)	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira
IEY (Índice de Experiência do Cliente)	Oferecer a melhor experiência ao cliente	Oferecer a melhor experiência ao cliente
RAF (Risk Appetite Framework)	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira
TSR (Total Shareholder Return)	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira
IGR (Índice Global de Reputação)	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira

Este programa permite receber, depois de um certo período, de um número de ações da CaixaBank, sempre que se cumpram os objetivos estratégicos e condicionados, entre outros aspetos, à evolução e posicionamento de determinados parâmetros estratégicos.

Contribuições para sistemas de poupança a longo prazo

Da mesma forma, como montante fixo da remuneração, o Administrador Executivo tem firmado no seu contrato de contribuições pré-fixas para o sistema de previsão e de poupança.

Os 15% das contribuições pactuadas para planos de segurança social complementar terão em consideração os valores-alvo (sendo os 85% restantes considerados parte fixa). Este montante é determinado seguindo os mesmos princípios que os estabelecidos para a remuneração variável sob a forma de bônus, atendendo apenas aos parâmetros de avaliação individual, e é objeto de contribuição para uma Apólice Discricionária de Benefícios de Pensões.

A remuneração dos quadros superiores do Grupo, principalmente a natureza variável em relação aos desafios estratégicos corporativos, é influenciada pela remuneração do Administrador-Delegado. No Relatório Anual sobre Remunerações dos Administradores e na nota 9 das Contas Anuais Consolidadas do Grupo CaixaBank relativas ao exercício de 2019, reflete-se maior detalhe à remuneração do Administrador Executivo, bem como dos membros da Alta Direção.



Contexto e perspectivas 2020

Contexto económico

Evolução global e mercados

Moderação da taxa de crescimento

económico: uma taxa estimada de crescimento de 2,9%, abaixo do registo de 2018, devido ao amadurecimento do ciclo económico global, do choque industrial e de fatores geopolíticos.

- **A China mantém a trajetória de desaceleração gradual:** em 2019, o crescimento registado é de 6,1%, abaixo dos 6,6% do ano anterior.
- **O pulso comercial entre os EUA e a China intensifica-se até ao verão e começa a redirecionar na reta final de 2019:** os fluxos do comércio e a atividade global já estão sob o impacto das tensões comerciais e, apesar de se chegar a acordo, dificilmente será suficiente para eliminar a incerteza neste âmbito.
- **A economia norte-americana mantém um bom tom:** estima-se um crescimento de 2,3% em 2019, uma taxa robusta dado o contexto de tensões comerciais e enfraquecimento do incentivo fiscal de 2017-18.
- **Aumento das tensões comerciais entre os EUA e a União Europeia:** uma decisão da Organização Mundial do Comércio a favor dos EUA em relação a um caso de ajuda pública à Airbus pela UE resulta na tributação de tarifas por parte dos EUA sobre os produtos da UE. A extensão a novos produtos não está fora de questão.
- **O crescimento da zona euro enfraquece:** a trajetória de moderação iniciada em 2018 intensifica-se em 2019 (crescimento estimado de 1,7%), devido a

principalmente, ao menor dinamismo externo e às dificuldades que a indústria de transformação atravessa (especialmente intensa no caso do automóvel).

- **Incerteza política na Europa:** em 2019, a preocupação com um possível Brexit desordenado tem sido uma fonte de incerteza. Após o acordo de saída alcançado com a UE, que eliminou essa possibilidade, surge agora a preocupação com a complexidade de se chegar a um acordo satisfatório que ordene o novo relacionamento entre o Reino Unido e a UE.
- **A volatilidade persiste nos mercados financeiros:** a moderação do crescimento global, junto com a escalada das tensões comerciais entre os EUA e a China, são fatores-chave em 2019. O alívio das tensões comerciais reduz a volatilidade e apoia a evolução dos mercados de ações e os



CRESCIMENTO DO PIB MUNDIAL 2019 (EST):

+2,9 %



FRAGILIDADE DE FABRICO E VOLATILIDADE GEOPOLÍTICA

taxas de juros soberanas na reta final do ano.

- **A Reserva Federal reverte o processo de normalização monetária:** num cenário de pressões inflacionárias limitadas e perspectivas de desaceleração económica, a Fed baixou as taxas em três ocasiões e, para enfrentar possíveis problemas de liquidez no mercado, inicia a compra de novos ativos.
- **O BCE formaliza um novo pacote de estímulo monetário em resposta à contração económica:** corte na taxa de depósito (10 p.b.), compra de novos ativos, taxas de juros mais baixas para TLTROs (operações às quais se oferece financiamento a longo prazo ao setor financeiro) e se indica que o incentivo continuará até que a inflação se aproxime do objetivo.

314
CAF





Perspetivas globais para 2020

- **Ligeira retomada do crescimento global, principalmente devido ao bloco emergente:** estima-se um crescimento de 3,2%, ainda abaixo da média histórica (3,8%).
- **Os EUA irão moderar sua taxa de crescimento:** a maturidade do ciclo económico e as incertezas associadas às tensões comerciais pesarão sobre a atividade. Contudo, são pouco prováveis os cenários extremos, como o de recessão.
- **O crescimento da zona euro permanecerá muito contido:** continuará a sofrer com a mudança estrutural no setor automóvel, os riscos globais para o comércio e as incertezas relacionadas com o Brexit.
- **Condições monetárias muito flexíveis na zona euro:** não se preveem grandes alterações na política monetária em 2020, que permanecerá fraca para apoiar a atividade.



315
CHA



Evolução Espanha

- **A economia converge para níveis mais moderados de crescimento:** à medida que a economia se move para uma fase mais madura do ciclo e que o no sector externo, sente-se a deterioração a nível internacional, o ritmo de crescimento abranda, embora se mantenha num patamar significativo.
- **A Espanha continua a destacar-se positivamente:** apesar da desaceleração, o crescimento continua acima da maioria das economias desenvolvidas.
- **Os consumidores estão mais cautelosos:** o abrandamento das perspetivas económicas e a contração do crescimento do emprego traduzem-se num aumento da poupança e moderação no crescimento do consumo.
- **Comportamento diferencial entre os setores de serviços e fabrico:** o setor de fabrico mostra deterioração dos fluxos comerciais globais e as dificuldades do setor automóvel, enquanto que o setor de serviços se mantém em melhor posição.
- **O mercado imobiliário estabiliza:** depois de anos de crescimento, tanto o preço das casas quanto a procura e a oferta mostram sinais de estabilização.



CRESCIMENTO DO PIB
2019

+2,0%



ABRANDAMENTO
DO CRESCIMENTO

- **A economia mantém-se saudável:** após seis anos consecutivos de crescimento notável, a economia continua sem acumular desequilíbrios macroeconómicos. O setor privado mantém níveis de endividamento contidos, a conta corrente é excedente e mantém-se os ganhos competitivos dos últimos anos.
- **A situação política, fator que se segue:** depois do ano de 2019, dominado por compromissos eleitorais, o novo Governo de coligação é um fator de estabilidade.
- **A produção de novos créditos desacelera:** esta tendência deve-se, em grande parte, ao abrandamento acentuado das novas operações de crédito hipotecário, temporariamente afetadas pela entrada em vigor da nova lei hipotecária em meados do ano passado. Neste sentido, os dados referentes aos últimos meses do ano já mostram uma certa recuperação do setor hipotecário.

Perspetivas Espanha 2020

- **Transição para taxas de crescimento mais sustentáveis:** estima-se um crescimento de 1,5% para 2020, uma taxa mais moderada que em anos anteriores, mas mais em linha com o potencial de crescimento da economia.
- **A procura interna, pilar do crescimento:** a dinâmica favorável do mercado de trabalho e o notável crescimento esperado das receitas, impulsionado pelo aumento dos salários, permitirão uma ligeira retomada do consumo e servirão de suporte à evolução do investimento.



Evolução Portugal

Taxa de crescimento positiva: apesar da desaceleração, devido a alguma contração do investimento e das exportações, a economia mantém um ritmo satisfatório de evolução da atividade.

- **Crescimento do emprego, fator-chave para um bom clima de confiança:** o mercado de trabalho, que já se encontra próximo do pleno emprego, é um dos pilares da evolução da procura interna.
- **A melhoria dos desequilíbrios macroeconómicos reflete-se no prémio de risco país:** a boa evolução do déficit público e os bons dados económicos traduziram-se num prémio menor de risco país.
- **É formado um novo governo de caráter contínuo:** espera-se que as contas públicas continuem a melhorar.



Perspetivas Portugal 2020

- **Moderação ligeira do crescimento:** prevê-se que a atividade cresça a um ritmo mais suave, de 1,7 %, devido a um menor ritmo de crescimento da procura interna. As fontes principais do risco serão externas, entre as que enfatizam a volta protecionista dos EUA e o menor crescimento dos principais sócios comerciais.



**CRESCIMENTO PIB
2019 (EST):**

+ 1,9 %



**DESACELERAÇÃO
MODERADA**

DA TAXA DE
ATIVIDADE

>> CAIXABANK NESTE CONTEXTO

Diante dos riscos e oportunidades derivados do contexto macroeconómico, o Grupo mantém os níveis de capital e liquidez sólidos, validados pelo cumprimento de exercícios de stress externos e internos, e reportados no processo anual de autoavaliação e adequação de capital como de liquidez (ICAAP e ILAAP, respetivamente).

De igual modo, o Grupo gere o efeito derivado de um contexto de taxas de juro em níveis persistentemente baixos mediante uma estratégia de diversificação das fontes de rendimento para produtos com menor sensibilidade às taxas de juro, o desenvolvimento e melhoria da oferta de produtos e serviços mais adequados neste contexto, e a melhoria contínua da eficiência e produtividade do Grupo.

ICAAP - Internal capital adequacy assessment process - ILAAP, Internal liquidity adequacy assessment process.

317
CAIX

Contexto regulamentar

O CaixaBank participa ativamente no debate relacionado com o desenvolvimento de normas regulamentares e de supervisão do setor financeiro. Com isto, a Entidade procura contribuir para o estabelecimento de um quadro legislativo e de supervisão robusto e harmonizado que contribua para a preservação da estabilidade financeira e favoreça o crescimento económico e o bem-estar dos consumidores, clientes, acionistas e colaboradores.

A participação no debate regulamentar articula-se através do diálogo contínuo com autoridades e instituições competentes, com as quais se partilha a opinião sobre consultas e propostas regulamentares, através de posições e documentos de análise de impacto, quer seja requerida por estas, ou por sua própria iniciativa. Normalmente, esta atividade desenvolve-se em conjunto com as diferentes associações representativas do setor, com o objetivo de favorecer posições consensuais. Para esse efeito, o CaixaBank é membro de um amplo conjunto de associações. No sector bancário, a maior parte da atividade é canalizada através da Confederação Espanhola das Caixas de Aforro (CECA) a nível nacional, o *European Savings and Retail Banking Group*

(ESBG) a nível europeu e o *Institute of International Finance* (IIF) a nível internacional. Adicionalmente, o Banco BPI é membro da *Associação Portuguesa de Bancos* (APB), que por sua vez é membro da *European Banking Federation* (EBF). Na área dos seguros, destaca-se a participação da VidaCaixa a nível nacional, na União Espanhola de Entidades de Seguros e Resseguradoras (UNESPA), através da qual está representada na *European Insurance and Reinsurance Federation* (Insurance Europe), e na *European Insurance CFO Forum* (CFO Forum) a nível europeu.

No domínio regulamentar, destaca-se sobretudo a preocupação em minimizar os erros de consultoria em diferentes questões jurídicas ou de interpretação normativa, reduzindo as deficiências na gestão da procura, bem como na melhoria da gestão dos requerimentos regulamentares/de supervisão e dos processos disciplinares que se possam iniciar. De igual modo, existe uma maior preocupação em relação à privacidade e proteção de dados pessoais e com o cumprimento regulamentar relacionado com as atividades desenvolvidas por colaboradores ou agentes que possam prejudicar os interesses e direitos dos clientes.

PRINCIPAIS INICIATIVAS ACOMPANHADAS PELO CAIXABANK DURANTE O CORRENTE EXERCÍCIO COM IMPACTO NO GRUPO

FINANÇAS SUSTENTÁVEIS

- Lançamento da *Carta Verde* para a área de crédito ao consumidor.
- Para a área de Crédito ao Consumidor, a Entidade lançou a iniciativa *Carta Verde* para a área de crédito ao consumidor, com o objetivo de promover o crescimento sustentável e a inclusão financeira.
- Proposta de regulamentação que estabelece um quadro para garantir investimentos sustentáveis.
- Realização de eventos de divulgação e educação financeira, com o objetivo de promover a inclusão financeira e a sustentabilidade.

TRIBUTAÇÃO

- Apresentação de propostas de alteração da legislação tributária.
- Realização de estudos de impacto tributário.
- Monitorização da legislação tributária em vigor.
- Monitorização da legislação tributária em vigor.

INOVAÇÃO E DIGITALIZAÇÃO

- Desenvolvimento de soluções digitais para a área de crédito ao consumidor.
- Lançamento de soluções digitais para a área de crédito ao consumidor.
- Implementação de soluções digitais para a área de crédito ao consumidor.
- Implementação de soluções digitais para a área de crédito ao consumidor.

ESTABILIDADE FINANCEIRA E FORTALECIMENTO DO SETOR FINANCEIRO

- Participação em reuniões e debates com autoridades e instituições competentes.
- Lançamento de soluções digitais para a área de crédito ao consumidor.
- Implementação de soluções digitais para a área de crédito ao consumidor.
- Implementação de soluções digitais para a área de crédito ao consumidor.

PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR E TRANSPARENCIA

- Implementação de soluções digitais para a área de crédito ao consumidor.
- Lançamento de soluções digitais para a área de crédito ao consumidor.
- Implementação de soluções digitais para a área de crédito ao consumidor.
- Implementação de soluções digitais para a área de crédito ao consumidor.



Contexto social, tecnológico e competitivo

O ADN do CaixaBank
Contexto social, tecnológico e competitivo 2020



>> A **inovação digital** oferece novas oportunidades para ser uma organização mais rápida e eficiente e para transformar o relacionamento com os clientes.

Por sua vez, a revolução tecnológica está alterando consideravelmente o quadro competitivo em que operam as instituições financeiras. Assim, a digitalização fomenta o surgimento de novos concorrentes, como *FinTechs* e as plataformas digitais denominadas *Bigtechs*, com potencial disruptivo em matéria de concorrência e serviços. Nomeadamente, estes novos concorrentes tendem a ser mais ágeis e flexíveis, têm uma estrutura com custos reduzidos e são capazes de aproveitar as vantagens das diferentes tecnologias para oferecer ao cliente uma experiência de utilizador confortável, simples e de baixo custo. Além disso, a maioria destes novos participantes têm, por agora, um foco muito especializado em serviços financeiros específicos. Isto difere do modelo tradicional, caracterizado pela provisão conjunta de serviços financeiros, e pode levar a uma fragmentação da cadeia de valor, com impacto nas margens e vendas cruzadas.

Em suma, a Entidade considera que os novos concorrentes representam também uma oportunidade como fonte de colaboração, aprendizagem e estímulo para o cumprimento dos objetivos de digitalização e transformação do negócio estabelecidos no Plano Estratégico. O CaixaBank segue periodicamente os principais concorrentes novos e os movimentos de *BigTechs* para o setor bancário. Além disso, o CaixaBank tem *Imagin*, como uma proposta de valor de primeiro nível que continuará a promover. No que diz respeito à concorrência desde *Bigtechs*, o CaixaBank está empenhado em melhorar a experiência do cliente, modernizando o modelo de relacionamento, com a mais-valia da utilização responsável dos dados.



>> A **procura por produtos de poupança de longo prazo continuará a crescer** devido às maiores necessidades do planeamento financeiro das famílias e no ambiente de taxas de juros baixas. Desde 2014, os produtos de poupança de longo prazo, que incluem planos de pensões, fundos de investimento e seguros de poupança, cresceram cerca de 45%. Isto explica-se pelo contexto de taxas de juros baixas, que têm facilitado a busca da rentabilidade mais atrativa num contexto onde a remuneração dos depósitos é nula. Este crescimento tem sido reforçado pela estratégia dos bancos em aumentar as receitas das comissões através da gestão e comercialização destes produtos. Nos próximos anos, a procura por esses produtos de poupança continuará devido à necessidade crescente de planeamento financeiro, seja para obter retornos atrativos em produtos de baixo risco, como os produtos de poupança que complementem a pensão pública.



>> O **cibercrime aumentou o volume dos eventos e sua intensidade**, escalando a prioridade regulamentar da agenda dos supervisores.

O CaixaBank está ciente da importância e do nível de ameaça existente, pelo que mantém uma revisão constante do contexto tecnológico e das aplicações nas vertentes da integridade e confidencialidade da informação, disponibilidade de sistemas e continuidade do negócio, através de revisões planeadas e através de auditorias contínuas (com acompanhamento dos indicadores de risco definidos). Adicionalmente, o CaixaBank realiza as análises pertinentes para adequar os protocolos de segurança aos novos desafios e definiu um novo plano estratégico de segurança da informação para continuar a manter-se na vanguarda da proteção da informação, de acordo com os melhores padrões do mercado.

319
CAW



»» **A sociedade exige, cada vez mais, bancos socialmente responsáveis** que se preocupem com o bem-estar social e ambiental dos territórios em que estão presentes. Assim, espera-se que as áreas de inclusão e educação financeira, cultura de cumprimento e gestão de riscos ambientais ganhem relevância no setor financeiro.

Neste sentido, ao longo deste exercício, as medidas relacionadas com a gestão de riscos ASG ganharam protagonismo. A título de exemplo, destacam-se as ações de longo alcance propostas no Novo Pacto Verde da Comissão Europeia, que se traduzirão gradualmente em iniciativas legislativas concretas. Do ponto de vista do negócio na vertente ambiental, estas iniciativas poderiam materializar-se em aspetos como uma potencial exposição a setores intensivos na emissão de carbono ou altamente expostos a riscos associados à transição energética.

Com antecedência, os princípios e valores em que se baseia o CaixaBank demonstram uma alienação acentuada com os princípios ASG, embora o nível crescente de procura em torno da sustentabilidade no setor implique uma maior materialidade no potencial impacto da reputação.

Neste ambiente, o CaixaBank acompanha ativamente os desenvolvimentos e iniciativas nas áreas descritas, participando, por exemplo, no debate setorial das diretrizes europeias no ordenamento jurídico espanhol. Da mesma forma, o CaixaBank é signatário e adere a múltiplas iniciativas e grupos de trabalho para abordar, entre outros aspetos, a melhoria da gestão e o *reporting* nestas áreas.

De igual modo, no enquadramento do processo de tomada de decisões rigoroso, responsável e transparente, o Grupo tem em consideração as implicações ASG decorrentes da sua política de admissão e de investimento. Neste sentido, atua com o objetivo de otimizar a relação entre rentabilidade e risco, e de evitar, minimizar, mitigar e remediar, na medida do possível, aqueles fatores que possam representar um risco para o ambiente ou a comunidade.



320
COW

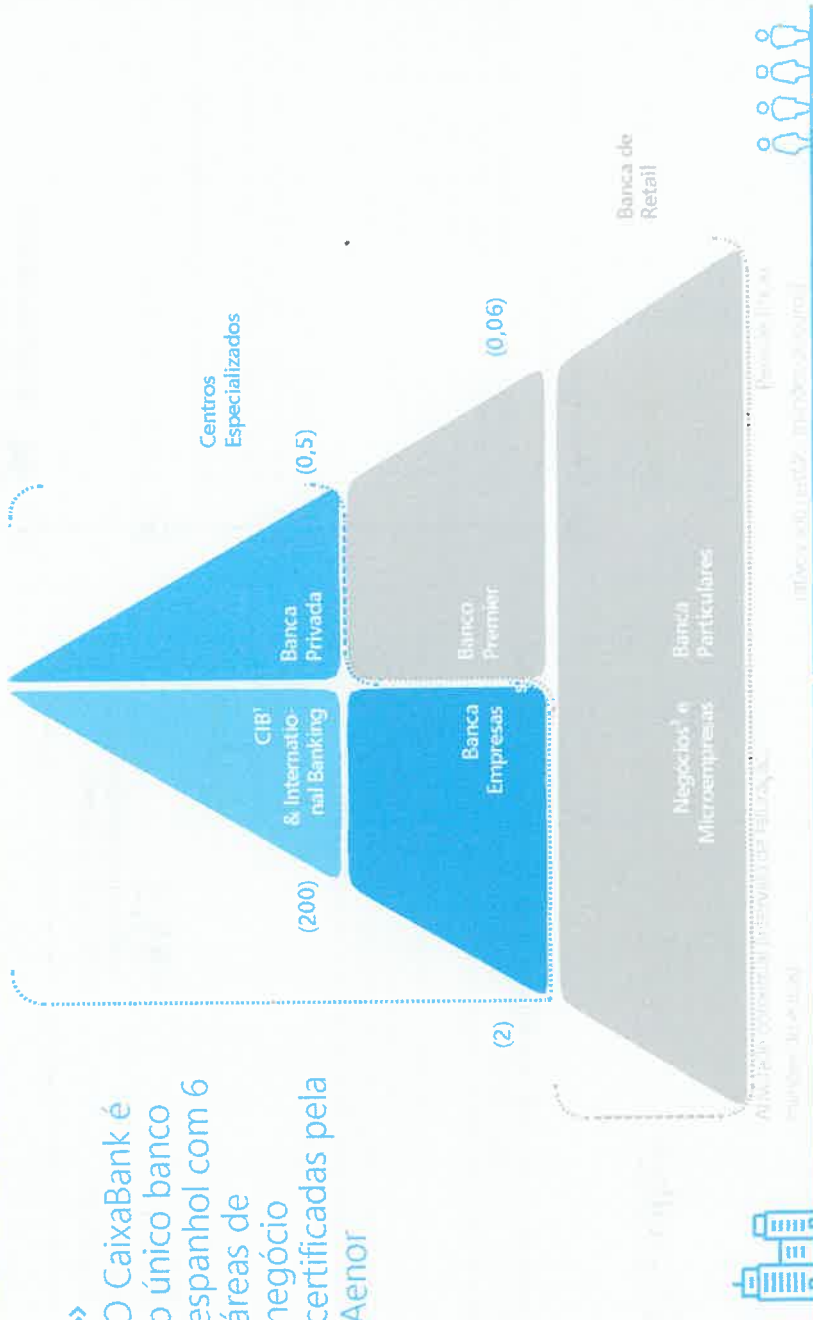
Modelo de negócios

Um modelo de negócio que cobre todas as necessidades financeiras e de seguros

O CaixaBank possui um modelo de banca universal, oferecendo um vasto leque de produtos e serviços adaptados às necessidades dos clientes, a partir de uma plataforma comercial que reúne balcões e o mundo digital.

A segmentação é a chave para melhor atender as necessidades do cliente

» O CaixaBank é o único banco espanhol com 6 áreas de negócio certificadas pela Aenor



321
CANT



Banca privada, empresas e microempresas

A proposta de valor do Banco a Retailho baseia-se na oferta omnicanal, inovadora e diferente, dirigida a clientes particulares, empresas e empreendedores, procurando sempre a melhor experiência do cliente.

A proposta do BusinessBank é dirigida a pequenas empresas, empreendedores autónomos e empresas. Inclui todas as soluções do dia-a-dia, segurança, proteção, internacionalização e financiamento de que precisam, sempre com o apoio de gestores especializados.

Indicadores principais

» **8 MM**
clientes
vinculados¹

» **85,5** (escala 0-100)
índice de **experiência**
do cliente **a retailho**

» **27,1 %**
quota de **domiciliação de**
ordenados (+30 pb 2019)

» **4,8 MM**
clientes **omnicanal**
(balcões, multibanco e
digital)

» **33,4 %**
injeção independentes
(+13 pb em 2019)

» **24,1 %**
Quota do **mercado a**
retalho² (+50 pb 2019)

¹Inclui os segmentos todos.
²Por volume de negócios <1 M€

Metas de 2019

Desenvolvimento de propostas de valor por meio de quatro experiências de vida, **ajudando o cliente**,

a pensar no dia a dia, com a melhor proposta omnicanal.

a desfrutar da vida facilitando o financiamento para realizar seus sonhos e projetos.

a dormir tranquilo com a solução de proteção mais completa do mercado.

a pensar no futuro com soluções para facilitar a poupança sistemática.

Lançamento de um novo conceito de balcão **All in One** tornando-o uma das maiores flagships do setor bancário na Europa. Transmiindo um banco moderno, transparente e próximo, onde se pode respirar uma atmosfera fresca e inovadora.

Nós continuamos com o **modelo da loja** que chega em 458 filiais em 2019, com o objetivo para alcançar mais de 600 em 2020.



BusinessBank
Atitude empreendedora

Inauguração de **28 centros especializados de BusinessBank**, além dos 14 já existentes em 2018, com o objetivo estratégico de chegar aos 70 até 2020.

Construindo os melhores **acordos com parceiros como Samsung, Arval, Securitas Direct**, etc. Em 2019 atingimos os **15.000** carros para alugar a particulares, **160.000** telemóveis, **130.000** televisores, mais de **50.000** sistemas de segurança e **40.000** de Proteção Sênior.

Experiência omnicanal aprimorada com:

- todo o processo de concessão hipotecária através da Casa Fácil
- novo processo de registo de clientes 100% digital através do telemóvel
- método novo do reconhecimento facial nas caixas multibanco

Novos produtos/serviços lançados em 2019

O ADN do CaixaBank Modelo de negócio

Desafios estratégicos



LANÇAMENTO DE MYBOX

Uma nova forma de pagar com o cartão de crédito. Com o MyBox, o cliente pode pagar com o cartão de crédito em qualquer loja física ou online, sem necessidade de aprovações adicionais.

+ 320.000 aplicativos MyBox

NOVO SERVIÇO DE PAGAMENTO 15

que consiste em autorizar o valor de 15€ de pagamento no dia 15 de cada mês. De acordo com o Regulamento de Pagamento 15, a CaixaBank oferece este serviço a todos os clientes que tenham um cartão de crédito emitido por nós.

SOCIAL COMMERCE

Aplicação que permite ao usuário utilizar o cartão de crédito para pagar em lojas físicas e online, através de redes sociais e outras plataformas. O usuário pode também utilizar o cartão de crédito para pagar em lojas físicas e online, através de redes sociais e outras plataformas.

NOVOS MODELOS DE PRÉ-CONCESSÃO

Novos modelos de pré-aprovação de empréstimos para clientes com perfil de risco baixo.

+ 2 MM clientes com empréstimos ao consumo
 + 4 MM de clientes com empréstimos pré-aprovados

TPV TABLET LITE

Um dispositivo portátil para TPV com funcionalidades avançadas para gestão de negócios e vendas, com uma interface intuitiva e fácil de usar.



Continuar a melhorar a experiência do cliente



Consolidação do relacionamento omnicanal com os clientes



Procura por maior fidelidade dos clientes



Soluções de Proteção completas e competitivas

Taxa mensal fixa

Mesma quota durante 3 anos

Coberturas exclusivas

329
 CNT
 60

Banco Premier

A proposta de valor da Banca Premier baseia-se em três pilares fundamentais: o seu próprio modelo de consultoria, profissionais com formação certificada e soluções exclusivas para os clientes, consolidando assim a sua liderança em serviços de aconselhamento financeiro.

Indicadores principais

» 87,5 (escala 0-100)

índice de experiência
cliente Banca Premier

» 67 %

de clientes
orientados

» 2.596

gestores
especializados

» 134.651 MME

de recursos e valores
geridos

Novos produtos/serviços lançados em 2019

Ao longo de 2019, consolidámos a nossa oferta com o lançamento de uma nova **gama de gestão arbitrária: Carteiras Master**, constituídas por fundos de investimento direto que combinam a capacidade de gestão, análise e supervisão do CaixaBank Asset Management com o conhecimento e especialização dos melhores gestores internacionais.

Metas de 2019



Novas Lojas Premier: balcões exclusivos para clientes Banca Premier. São espaços para oferecer aconselhamento personalizado aos nossos clientes. Possuem equipas altamente qualificadas, comercialmente proativas e especializadas em aconselhamento.



Premier no InTouch: Foram lançados projetos-piloto em todas as direções regionais para fornecer aconselhamento remoto aos clientes do Banca Premier. Destinado principalmente a clientes com perfil digital ou clientes que já estavam a receber gestão InTouch e que evoluíram para o Negócio Premier.





Banca Privada

A Banca Privada conta com equipas especializadas e mais de 600 profissionais credenciados com experiência média de 15 anos que atuam em conjunto com a rede de agências para oferecer o melhor serviço.

A Banca Privada conta com 53 centros exclusivos que permitem garantir aos clientes um tratamento próximo. Diferentes modelos de serviço são oferecidos aos clientes, desde consultoria tradicional a consultoria independente, bem como serviços de corretagem. Além disso, através do Projeto de Valor Social, são oferecidas soluções na área de Filantropia e Investimento Socialmente Responsável (ISR).

Indicadores principais

- >> **87,6** (Escala 0-100) índice de experiência em Banca Privada
- >> **73.385 MME** em recursos e valores geridos
- >> **94 %** de clientes orientados
- >> **100 %** gestores que contam com a acreditação da CNMV em aconselhamento financeiro

Metas de 2019

Consolidação da base de clientes e expansão do negócio de Banca Privada. Impulso da **consultoria como medida de crescimento**, graças à consolidação do nosso modelo de assessoria por objetivos TIME.

+9.103 MME de recursos e valores geridos em comparação com 2018 (+14,2%)

Consolidação de **CaixaBank Wealth**: a primeira unidade de aconselhamento independente integrada numa entidade bancária na Espanha.

4.780 MME saldos wealth

Ocean, a primeira plataforma online para gestores de fundos de terceiros com informações e condições personalizadas com base no perfil do cliente. No Ocean, o cliente visualiza detalhes do serviço através do seu perfil (tarifas, oferta de fundos, serviço proteção). Acesso a cerca 2.000 fundos de mais de 140 gestores.

Impulso do modelo de **Gestão discricionária**, com o lançamento de uma nova gama de Carteiras **Master**, compostas por fundos de investimento direto que combinam as capacidades de gestão, análise e supervisão do CaixaBank Asset Management com os conhecimentos e especialização dos gestores de ativos internacionais. Trata-se de um serviço mais eficiente, mais flexível e mais transparente.

12.077 MME na gestão discricionária de carteiras

Líderes no mercado de gestão discricionária em Espanha

Especialização: propostas de valor específicas e uma equipa dedicada a grupos que, pela sua natureza, partilham as mesmas necessidades e objetivos quando se trata de gerir o seu património (organizações sem fins lucrativos, instituições religiosas e desportistas profissionais).

Contamos com a **oferta de investimentos alternativos** mais ampla do mercado espanhol tanto em saldos como opções. Durante o ano de 2019 foram distribuídos fundos de Buy Out, Venture Capital, Dívida, Infraestruturas, Renováveis, Economia Circular e Real Estate.

325
CASH
62

Investimento Socialmente Responsável e filantropia

DOAÇÕES

• 1.000 de empresas de grande porte fizeram doações sociais em 2019, com o valor total de 1,2 milhões de euros.

FUNDOS DE INVESTIMENTO ISR

• 11% do número de ações negociadas nos mercados de valores de Portugal foram investidas em fundos de investimento.

SEGUNDA EDIÇÃO DE PRÉMIOS SOLIDÁRIOS BANCA PRIVADA

• Recolheram as doações dos colaboradores da CaixaBank em Portugal com o objetivo de apoiar a Associação Filantropia CaixaBank para a melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência e apoiar a educação dos jovens.

FORMAÇÃO E DIVULGAÇÃO

• 12 cursos de formação para colaboradores.

2.º RELATÓRIO ANUAL PROJETO DE VALOR SOCIAL

• 1.º Relatório Anual do Projeto de Valor Social, com o objetivo de divulgar os resultados do projeto e promover a transparência e a accountability da CaixaBank em relação ao seu compromisso social.

JANTAR SOLIDÁRIO "UMA NOITE DA CINEMA"

• 1.º jantar solidário da CaixaBank em Portugal, com o objetivo de apoiar a Associação Filantropia CaixaBank para a melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência.

Desafios estratégicos



Continuar a aumentar o número de clientes assessorados.



Consolidação dos novos modelos de negócio e consultoria independente.



Expandir o fornecimento e a comercialização de produtos de ISR.



Banco de Empresas

O CaixaBank Empresas consolidou a sua posição como a entidade de referência para as empresas espanholas. Incorpora uma proposta de valor que oferece soluções inovadoras e atenção especializada através dos seus 125 centros distribuídos por toda a Espanha, fornecendo aconselhamento avançado via videoconferência e lançando novos canais de comunicação entre os clientes e os seus gestores, tais como a Muro de Empresas e Go&Business.

A Banca empresas apresenta um modelo de serviço exclusivo onde uma equipa de especialistas responde às necessidades de cada empresa. A Entidade quer continuar a aumentar a sua relação com os seus clientes, bem como alargar a sua base de clientes empresariais, a fim de continuar a promover o crédito com o melhor serviço.

Indicadores principais

» 86,6 (escala 0-100)
índice de experiência de Empresas

» 40.969 MME
de investimento

» 44,4 %
das empresas espanholas são clientes do CaixaBank

» 15,1 %
quota créditos a empresas (+38 pb em 2019)

Metas de 2019

Abertura de 5 centros novos de empresas.



Consolidação dos negócios das empresas por setor. **CaixaBank Hotels & Tourism** continua a contribuir para impulsionar e dinamizar a atividade comercial no setor.

Em 2019 o CaixaBank adere à Organização Mundial do Turismo (OMT) como membro associado.



Lançamento de **Real Estate & Homes** para oferecer produtos e serviços através de uma equipa de especialistas no setor imobiliário.

Aumento do compromisso através do desenvolvimento do sistema comercial com mais visitas e contactos através da digitalização.

Lançamento da plataforma **We.Trade** baseada na tecnologia de Blockchain.

Destaca-se o **Customer Journey Empresas** para uma análise aprofundada da experiência omnicanal do cliente Empresa.



+25 %
de contribuições dos nossos clientes para o programa GAVI de vacinação infantil, atingindo mais de 1 milhão de euros.

com faturação entre 1-100 milhões de euros. Fonte: FIS Imark

327
C&B
64



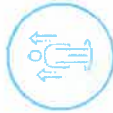
Desafios estratégicos



Foco na inovação e no serviço ao cliente.



Garantir o grau máximo de ativação de todas as figuras comerciais.



Aquisição de clientes para continuar a crescer em quota de mercado.



Sinergias com outros segmentos para fornecer um serviço completo ao cliente.



Promover os programas de "la Caixa": GAVI, a Vaccine Alliance (para a vacinação infantil) e Incorpora (empregos para pessoas em situações vulneráveis) como parte da responsabilidade empresarial das empresas.



CIB & International Banking

A proposta de CIB & International Banking engloba três áreas de negócio, Banca Corporativa, Banca Institucional e Banca Internacional e várias áreas de produto que prestam serviços aos clientes, tais como Capital Markets, Tesouraria, Project Finance, Asset Finance e M&A.

A Banca Corporativa integra uma proposta de valor que oferece um serviço personalizado aos clientes corporativos com o objetivo de ser a sua entidade de referência. Para o efeito, são concebidas propostas de valor personalizadas e os clientes são acompanhados no mercado estrangeiro.

A Banca Institucional presta serviços a instituições dos sectores público e privado através de uma gestão especializada que oferece serviços e soluções financeiras.

A Banca Internacional oferece apoio aos clientes da rede de agências, CIB e Banca Empresas que operam no estrangeiro, bem como grandes empresas locais, através dos seus 27 pontos internacionais de presença com cobertura mundial e 175 profissionais.

Indicadores principais

- » 1 Centro Corporate Banking
- » 15 Centros Institucional Banking
- » 23,3 % Quota de Trade
- » 34.369 MME de investimento
- » Acordos com 1.600 bancos correspondentes

Presença internacional

- » 18 Agências
- » 5 Sucursais Internacionais (7 agências)
- » 2 Spanish Desk

Milão, Pequim, Xangai, Dubai, Nova Deli, Istambul, Singapura, Cairo, Santiago do Chile, Bogotá, Nova York, Joanesburgo, São Paulo, Hong Kong, Lima, Argel, Sidney, Toronto.	Varsóvia Marrocos com três agências: • Casablanca • Tánger • Agadir	Cidade do México Viena
	Londres Frankfurt Paris	

Metas de 2019

Criação de sinergias como resultado da integração da Banca Internacional no CIB, o que permitiu **duplicar o volume de negócios nas sucursais internacionais** e reforçar as oportunidades nos países cobertos pelas agências de representação.

Avanço nos negócios internacionais com o desenvolvimento da nossa plataforma e posta comercial da Banca de Corporativa internacional.

+2.914 MME de investimentos em 2019 (+9,3%)

Redefinição da estratégia comercial das sucursais internacionais para as alinhar com a estratégia sectorial da CIB.

Prémios *GTF London 2019* e *The Airline Economics Dubai 2019*, em reconhecimento das operações mais complexas e inovadoras na indústria global da aviação, pelo financiamento de 4 aeronaves para a Royal Air Maroc.

Conferência sobre Portas para o Exterior. Foram realizadas duas sessões em 10 países, com a presença de 228 clientes.






Novos produtos/serviços lançados em 2019

- REFORÇO DA OFERTA COMERCIAL**
 com o novo aplicativo de crédito CaixaBank
- CRESCIMENTO CONTÍNUO NO SETOR DE TRANSPORTES**
 através de intervenções de eficiência energética e novos tipos de infraestrutura

➤ 1.500 MM€ CONCESSÕES EM 2019
- ENERGIAS RENOVÁVEIS**
 através do novo veículo elétrico CaixaBank e da oferta de energia renovável
- NUEVOS PRODUCTOS DE CIRCULANTE**
- NOVA BOOKING MODEL POLICY**
 para garantir a máxima flexibilidade no momento de contratar produtos

Ver o ponto Estratégia ambiental - Impulsionar o negocio "verde"

Desafios estratégicos

-  Consolidar a presença internacional, atraindo novos clientes e projetos.
-  Fortalecer a relação com os clientes existentes para o desenvolvimento de novos produtos.
-  Posicionamento como uma referência na Banca Socialmente Responsável.



330
 67




BPI

O BPI é uma instituição financeira centrada em operações bancárias comerciais em Portugal, onde é a quinta maior instituição financeira em ativos, com quotas de 10% em créditos e depósitos.

O negócio do BPI está organizado em Banco de Particulares, Negócios, Premier e Private Banking, Banca de Empresas e Instituições e Corporate and Investment Banking. O BPI oferece uma gama completa de produtos e serviços financeiros, adaptados às necessidades específicas de cada segmento, através de uma rede de distribuição especializada, omnicanal e totalmente integrada.

A oferta de produtos do BPI é complementada por soluções de investimento e poupança da área de Gestão de Ativos e Seguros do CaixaBank e pela distribuição de produtos de seguros de vida e não vida da Allianz Portugal, na qual o BPI detém uma participação de 35%. Em 2020, o BPI começou a comercializar seguros de risco de vida para o Grupo CaixaBank, depois do termo do acordo de com a Allianz Portugal.

Cinco prioridades estratégicas orientam a atividade do BPI: i. Crescimento sustentável na rentabilidade; ii. Acelerar a transformação da experiência do cliente; iii. Desenvolver os recursos humanos do banco; iv. Melhorar a eficiência operacional e organizacional; v. Consolidar a reputação do banco com base na qualidade do serviço aos clientes e à sociedade.

Indicadores principais

» 1,9 MM de clientes	» 31.444 MME de ativos totais
» 477 agências	» 24.303 MME de crédito bruto a la clientela (v.4.111 MME em 31.12.2019)
» 4.840 colaboradores	» 34.344 MME de recursos totais dos clientes (v.3.476 MME em comparação a 2018)

Metas de 2019

Lançamento das propostas de valor da BPI Family e BPI Commerce, que englobam todas comunicações relacionadas com produtos e serviços para estes segmentos.

Expansão da proposta de valor para os clientes nos segmentos estratégicos da agricultura e turismo e novas soluções de comércio internacional.

Reforço da Banca de Empresas:

- 2 novas unidades de grandes empresas
- 2 novos centros de negócios imobiliários

Redesenho da aplicação BPI App, agora mais simples e intuitiva

Melhorias na experiência do cliente: aposta na rede omnicanal, simplificação dos principais processos, novas funcionalidades e aposta em contactos mais eficiente com os gestores através de canais digitais.

100% dos gestores comerciais dispõem de smartPCs

Redução do tempo gasto em processos administrativos nos balcões para a atividade comercial através da centralização e digitalização de processos.

Reconhecimentos



Reconhecimentos em inovação 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)

331
CML



Novos produtos/serviços lançados em 2019

BPI APP

- Primeiro banco em Espanha a permitir aos seus clientes, através da sua app, movimentar o seu dinheiro através de cartões pré-pagos. Também através do BPI, foi a primeira entidade a aceitar moedas.
- Disponibilidade de atalho de requisições.
- Funcionalidade de "ruas" para comprar e vender valores em tempo real.

LANÇAMENTO DE CONTA VALOR COMMERCE, TPA COMMERCE E SMART POS

Para o setor retalista de comércio

OFERTA DE NOVAS SOLUÇÕES DE POUPANÇA

Um novo modo de poupar em Portugal. BPI desenvolveu esta solução financeira de investimento da empresa sob o nome de *divulso*.

iFACTORING BPI

Uma nova opção oferecida pelo BPI para o setor de comércio retalista que permite aos seus clientes obterem mais liquidez para o seu negócio.

Presença



Celebração de eventos com o objetivo de reforçar o apoio e a proximidade às empresas: *Encontros BPI com empresas, Negócios com o Mundo, BPI Innovation Summit.*



Lançamento de prémios de apoio à agricultura, turismo, inovação e empreendedorismo: primeira edição do *Prémio Nacional do Turismo*, em parceria com *Jornal Expresso*; oitava edição do *Prémio Nacional de Agricultura*, em parceria com *Cofina*; *Prémio PME Inovação COTEC-BPI* 2019; segunda edição em Portugal dos *Prémios Empreendedor XXI*.



Patrocínio das principais feiras nacionais de agricultura e turismo: *Feira Nacional de Agricultura, Ovíbeja* e *Bolsa de Turismo de Lisboa*.

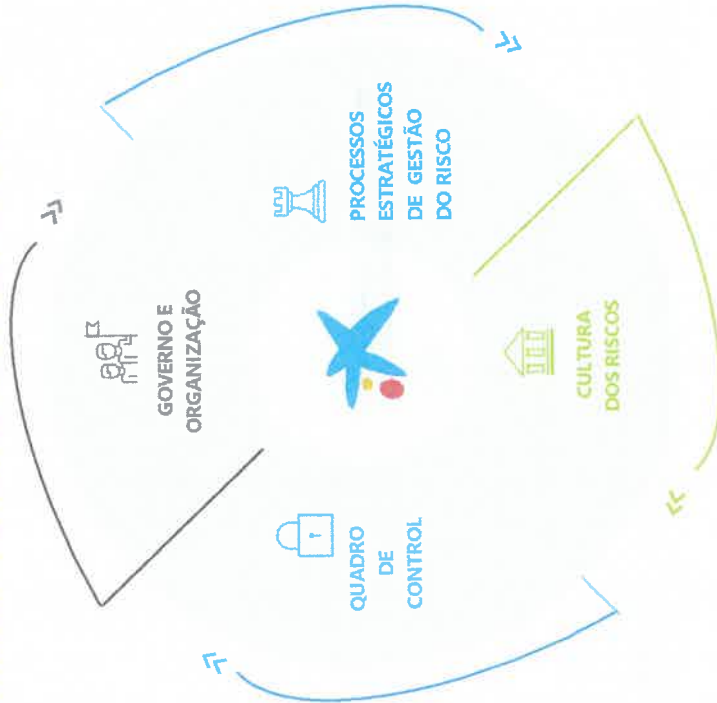


Gestão do risco

O CaixaBank mantém um perfil de risco médio-baixo, uma adequação de capital confortável e métricas de liquidez confortáveis, em linha com o seu modelo de negócio e apetite de risco definido pelo Conselho de Administração.

Os sistemas de gestão do risco em vigor são adequados em relação ao perfil de risco e apetite do risco aprovados e consistem nos seguintes elementos:

>> ELEMENTOS CENTRAIS DA GESTÃO E CONTROLO DOS RISCOS



GOVERNO E ORGANIZAÇÃO
 O regulamento através do qual se define a estrutura organizativa e a atribuição de funções e responsabilidades, bem como a estrutura de reporte e de controlo, é fundamental para a eficácia da gestão do risco.

CULTURA DOS RISCOS
 A cultura do risco é a atitude e o comportamento das pessoas em relação ao risco, bem como a sua percepção e a sua avaliação. É fundamental para a eficácia da gestão do risco.

PROCESSOS ESTRATÉGICOS DE GESTÃO DOS RISCOS
 Identificação e avaliação dos riscos. **Risk Assessment:** Exercício de avaliação da exposição do CaixaBank a riscos, tendo em conta o contexto de identificação de eventos e estratégias que afetam um ou mais riscos, que, devido à sua potencial importância, requerem um plano de tratamento de risco.

Taxonomia e definição de riscos. Catálogo de riscos: Relação sistematizada dos riscos, com a identificação, pelo processo de Risk Assessment, da exposição do CaixaBank a eventos e estratégias que afetam um ou mais riscos, que, devido à sua potencial importância, requerem um plano de tratamento de risco.

Quadro de Apetite ao Risco (RAP): Exatidão integral e abrangência do âmbito de Administração, abrangendo o que se entende por apetite de risco, que inclui a definição do apetite de risco, a definição de limites de risco, a definição de tolerância de risco e a definição de limites de risco.

Planeamento de riscos: Atividades que visam a definição de um plano de trabalho, a definição de prioridades e a definição de recursos necessários para a implementação do plano.

QUADRO DE CONTROLO INTERNO
 Estrutura baseada no modelo das três linhas de defesa, que proporciona um nível adicional de segurança na realização dos objetivos de negócio.

Na Nota 3 das Demonstrações Financeiras Consolidadas do ano de 2019 estão detalhadas informações adicionais sobre o modelo de gestão de risco e de controlo interno do Grupo.

333

 70


Para os vários riscos identificados no Catálogo de Riscos Corporativos, são apresentados a seguir os aspectos mais notáveis no que diz respeito à sua gestão e ações em 2019:

>>> RISCOS DO MODELO DE NEGÓCIO



Rentabilidade do negócio

DEFINIÇÃO

Dimensão do resultado sobre o investimento realizado, ou seja, o lucro líquido dividido pelo investimento realizado. É o indicador mais utilizado para medir a rentabilidade do negócio.

GESTÃO DO RISCO

A gestão do risco de rentabilidade do negócio é realizada através da análise do custo de capital, que é utilizado para avaliar o retorno do investimento realizado. O foco está no gerenciamento do risco de crédito, em particular, a identificação de casos de inadimplência e a implementação de medidas de mitigação de risco, como a utilização de seguros e a contratação de garantias.

PRINCIPAIS METAS EM 2019

Em 2019, a rentabilidade medida como RoTE estava acima do custo de capital, o que se exclui o impacto do Acordo de Trabalho. Num contexto de permanência das taxas de juro baixas, o CaixaBank continuou a promover a sua transformação digital e a reforçar o seu modelo de negócio, que se tem mostrado resistente neste contexto. O foco está no negócio dos seguros e gestão de ativos, em segmentos de negócio menos sensíveis às taxas de juro (crédito ao consumo) e na adaptação da gestão das responsabilidades e liquidez dos clientes. Tudo isto, desenhando uma política de contenção de custos compatível com investimento contínuo em tecnologia e transformação do modelo de distribuição.



Capital próprio / Solvência

Refere-se ao capital próprio do Grupo CaixaBank, de acordo com o Regulamento de Solvência, que é utilizado para medir a capacidade de absorção de risco do grupo.

A CaixaBank mantém em 2019 uma posição de acordo com o Regulamento de Solvência, com uma taxa de risco de 12,0%, satisfazendo os requisitos mínimos do MDA (Maximum Distributable Amount) em 4.805 MM€. Durante 2019, foi levada a cabo uma gestão ativa para preparar a cobertura dos futuros requisitos do MREL (Minimum Required Eligible Liabilities): foram feitas 5 emissões de dívida prioritária não preferencial (SNP) por um montante emitido de 3.382 milhões de euros e uma emissão de dívida prioritária preferencial (SP) por 1.000 MM€.



Liquidez e financiamento

Refere-se à capacidade de o Grupo CaixaBank de cumprir as suas obrigações de curto e longo prazo, de acordo com o Regulamento de Liquidez, que é utilizado para medir a capacidade de absorção de risco do grupo.

A CaixaBank mantém em 2019 uma posição de acordo com o Regulamento de Liquidez, com uma taxa de risco de 12,0%, satisfazendo os requisitos mínimos do MDA (Maximum Distributable Amount) em 4.805 MM€. Durante 2019, foi levada a cabo uma gestão ativa para preparar a cobertura dos futuros requisitos do MREL (Minimum Required Eligible Liabilities): foram feitas 5 emissões de dívida prioritária não preferencial (SNP) por um montante emitido de 3.382 milhões de euros e uma emissão de dívida prioritária preferencial (SP) por 1.000 MM€.

A evolução positiva do gap comercial, bem como as emissões efetuadas (5.382 MM€), que ultrapassaram os prazos de vencimento (2,13x MM€) do ano, elevaram o total dos ativos líquidos para 89.427 MM€ e a LCR (liquidity coverage ratio, média 12 meses) por 1863%.

O financiamento institucional ascendeu a 32.716 MM€, cuja evolução se destaca em 2019 devido ao aumento no acesso aos mercados com diferentes instrumentos de dívida.

>> RISCOS ESPECÍFICOS DA ATIVIDADE FINANCEIRA

	Definição	Gestão do Risco	
 <p>Crédito</p> <p>Desvalorização de ativos de crédito, decorrente da inadimplência ou da deterioração da qualidade dos créditos, decorrente da deterioração da qualidade dos créditos.</p>	<p>Grupos de risco com maior incidência de inadimplência são aqueles com maior grau de risco, decorrente de sua natureza e das condições de concessão, tais como: a carteira de crédito em geral, empréstimos e operações de crédito em geral, operações de crédito em geral, operações de crédito em geral, operações de crédito em geral, operações de crédito em geral.</p>	<p>Monitoramento em pilares: 1) Monitoramento da carteira de crédito em geral, decorrente de sua natureza e das condições de concessão, tais como: a carteira de crédito em geral, empréstimos e operações de crédito em geral, operações de crédito em geral, operações de crédito em geral, operações de crédito em geral.</p>	 <p>Crédito</p> <p>Desvalorização de ativos de crédito, decorrente da inadimplência ou da deterioração da qualidade dos créditos, decorrente da deterioração da qualidade dos créditos.</p>
 <p>Desvalorização de outros ativos</p>	<p>Reação de valor de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos.</p>	<p>Avaliação de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos.</p>	 <p>Desvalorização de outros ativos</p> <p>Reação de valor de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos.</p>
 <p>Mercado</p>	<p>Reação de valor de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos.</p>	<p>Avaliação de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos.</p>	 <p>Mercado</p> <p>Reação de valor de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos.</p>

PRINCIPAIS METAS EM 2019

- Durante 2019, os processos de crédito seguiram em ritmo de crescimento, com o aumento da carteira de crédito em geral, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos.
- Aumento da carteira de crédito em geral, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos.
- Aumento da carteira de crédito em geral, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos, decorrente da desvalorização de outros ativos.

>> RISCOS ESPECÍFICOS DA ATIVIDADE FINANCEIRA

	O ADN do CaixaBank
	Orçamento do Risco



Estrutura de tipos



Atuarial

DEFINIÇÃO

Riscos financeiros, com o valor econômico que representam, são aqueles que, em determinadas condições, podem gerar perdas para a entidade. Os riscos financeiros são aqueles que, em determinadas condições, podem gerar ganhos para a entidade. Os riscos financeiros são aqueles que, em determinadas condições, podem gerar perdas para a entidade.

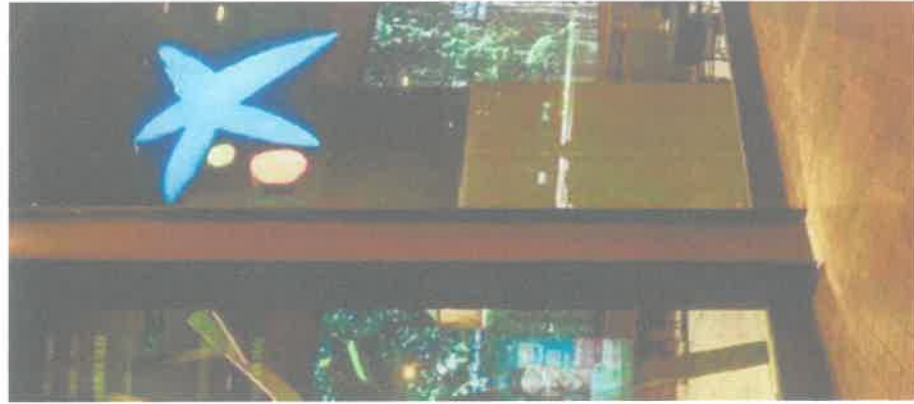
GESTÃO DO RISCO

A gestão do risco é realizada de forma integrada com as atividades operacionais da CaixaBank, sendo que a gestão do risco é realizada de forma integrada com as atividades operacionais da CaixaBank, sendo que a gestão do risco é realizada de forma integrada com as atividades operacionais da CaixaBank.

PRINCIPAIS METAS EM 2019

Em 2019, a CaixaBank, juntamente com o Banco de Portugal, lançou o programa de intervenção de emergência para a indústria turística. A CaixaBank apoiou o desenvolvimento do setor turístico através de linhas de crédito e de garantia. Especificamente, a CaixaBank apoiou o desenvolvimento do setor turístico através de linhas de crédito e de garantia. Especificamente, a CaixaBank apoiou o desenvolvimento do setor turístico através de linhas de crédito e de garantia.

Riscos financeiros ou atividades diversas no âmbito do grupo financeiro, com o valor econômico que representam, são aqueles que, em determinadas condições, podem gerar perdas para a entidade. Os riscos financeiros são aqueles que, em determinadas condições, podem gerar ganhos para a entidade. Os riscos financeiros são aqueles que, em determinadas condições, podem gerar perdas para a entidade.



336
 CA
 73

>> RISCO OPERACIONAL E REPUTACIONAL



Legal/Regulamentar

DEFINIÇÃO

Princípio que orienta a definição da estratégia e a implementação da política de gestão de risco operacional e reputacional, considerando as particularidades do setor financeiro e os requisitos legais e regulatórios aplicáveis. O princípio de Legal/Regulamentar orienta a identificação, a avaliação e a mitigação dos riscos operacionais e reputacionais.

GESTÃO DO RISCO

A gestão de risco operacional e reputacional visa promover a conformidade com o RGPD, bem como a adoção de um modelo de gestão de risco operacional e reputacional baseado na identificação das alterações regulatórias e na implementação de processos de gestão de risco operacional e reputacional, bem como a adoção de processos de gestão de risco operacional e reputacional.

PRINCIPAIS METAS EM 2019

Em 2019 participamos em processos consultivos europeus e nacionais relevantes, tais como a finalização dos acordos de Basileia III, a Diretiva de Crédito ao Consumo, a Diretiva de Comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores, o Regulamento de Índices de Referência (BMR) e outras alterações legislativas no domínio da transparência, bem como na aplicação de regras como a Lei 5/2019 que regula os contratos de crédito imobiliário e o Decreto-Lei Real 19/2018 sobre serviços de pagamento e outras medidas urgentes em matéria financeira (PSD2), entre outras ligadas aos riscos tecnológicos.



Conduta

A conduta é um princípio que orienta a implementação da política de gestão de risco operacional e reputacional, considerando as particularidades do setor financeiro e os requisitos legais e regulatórios aplicáveis. O princípio de Conduta orienta a identificação, a avaliação e a mitigação dos riscos operacionais e reputacionais.

A gestão de risco operacional e reputacional visa promover a conformidade com o RGPD, bem como a adoção de um modelo de gestão de risco operacional e reputacional baseado na identificação das alterações regulatórias e na implementação de processos de gestão de risco operacional e reputacional, bem como a adoção de processos de gestão de risco operacional e reputacional.

Incentivo da cultura de conduta, com duas atavancas principais:

- Vinculação de critérios de conduta à retribuição variável através: 1) da inclusão de indicadores nos objetivos da empresa, tais como a devida diligência do cliente e a correta formalização das transações e 2) da conclusão e aprovação de certos cursos de formação regulamentar. Em ambos os casos, os objetivos de conformidade de 2019 foram cumpridos.
- Ações de sensibilização na área da Conduta através de sessões específicas com a rede e a publicação de comunicações nos canais corporativos.
- Reforço das políticas, procedimentos e controles anticorrupção e de conflito de interesses.



Tecnológica

Princípio que orienta a implementação da política de gestão de risco operacional e reputacional, considerando as particularidades do setor financeiro e os requisitos legais e regulatórios aplicáveis. O princípio de Tecnológica orienta a identificação, a avaliação e a mitigação dos riscos operacionais e reputacionais.

A gestão de risco operacional e reputacional visa promover a conformidade com o RGPD, bem como a adoção de um modelo de gestão de risco operacional e reputacional baseado na identificação das alterações regulatórias e na implementação de processos de gestão de risco operacional e reputacional, bem como a adoção de processos de gestão de risco operacional e reputacional.

O CaixaBank também tem vindo a desenvolver os seus produtos e serviços digitais, bem como a implementar as tecnologias de informação para cumprir as obrigações de informação.

Implementação do quadro de controlo do Risco Tecnológico de acordo com uma nova metodologia avançada de controlo e monitorização.

Esta metodologia está alinhada com as diretrizes do supervisor sobre risco IT, incluindo cenários associados à cibersegurança, tais como ciberataques, ciberespionagem ou fuga de informação, entre outros.

>> RISCO OPERACIONAL E REPUTACIONAL

O ADN do CaixaBank
Gestão do Risco



Outros riscos

Operacional

Principais desafios operacionais foram a implementação de novos produtos, por exemplo, o novo produto Wires, modernização da infraestrutura de hardware através do Grupo JTC, novos produtos, ênfase de novos serviços, com o objetivo de melhorar a experiência do cliente, a eficiência e a redução de custos operacionais.

A gestão estratégica de riscos operacionais está alinhada com a estratégia de negócios, com o objetivo de garantir a continuidade das operações e a satisfação dos clientes.

GESTÃO DE RISCO

PRINCIPAIS METAS EM 2019

Durante o ano financeiro de 2019, a Política de Gestão de Outsourcing Empresarial foi atualizada e implementada, de acordo com o novo Guia EBA e as melhores práticas, reforçando a governação empresarial e o controlo dos riscos na contratação de serviços a terceiros.

De igual forma, a Transformação Digital do Negócio e a entrada em vigor de novos regulamentos e expectativas de supervisão (por exemplo, PSD2) exigem um maior destaque na prevenção da fraude externa e na resiliência operacional.



Fiabilidade da

informação financeira

De igual forma, a política de gestão de riscos operacionais foi atualizada e implementada, de acordo com o novo Guia EBA e as melhores práticas, reforçando a governação empresarial e o controlo dos riscos na contratação de serviços a terceiros.

Foram aprovadas as alterações ao Regulamento de Gestão de Riscos Operacionais, com o objetivo de garantir a continuidade das operações e a satisfação dos clientes.



Reputacional

De igual forma, a política de gestão de riscos operacionais foi atualizada e implementada, de acordo com o novo Guia EBA e as melhores práticas, reforçando a governação empresarial e o controlo dos riscos na contratação de serviços a terceiros.

A nossa política de gestão de riscos operacionais foi atualizada e implementada, de acordo com o novo Guia EBA e as melhores práticas, reforçando a governação empresarial e o controlo dos riscos na contratação de serviços a terceiros.

Em 2019 os protocolos de gestão das comunicações de crise foram atualizados, com procedimentos de acordo com a gravidade do evento de crise e a criação de uma Comissão de Comunicação de Crise.

De igual forma, o Índice de Reputação Global do CaixaBank foi revisto em profundidade para assegurar que as perceções e pesos dos stakeholders que o integram estão de acordo com as expectativas e atributos de reputação do Plano Estratégico 2019-2021.

338
Cant





02 Linhas estratégicas

- 77 *Proporcionar a melhor experiência ao cliente*
- 80 Soluções para o cliente
- 84 Experiência e qualidade do cliente
- 86 Acelerar a transformação digital para ser mais eficiente e flexível.
- 87 Cibersegurança
- 89 Eficiência e digitalização
- 92 Potenciar uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa.
- 95 Cultura Empresarial
- 100 Diversidade e igualdade de oportunidades
- 106 Desenvolvimento profissional e remuneração
- 109 Experiência do colaborador
- 113 *Atingir uma rentabilidade atrativa, mantendo simultaneamente a solidez financeira*
- 113 Evolução dos resultados e da atividade
- 127 Liquidez e estrutura de financiamento
- 128 Gestão de Capital
- 132 Ratings
- 132 Política de dividendos
- 133 *Ser uma referência na gestão responsável e estar comprometido com a sociedade.*
- 138 Práticas responsáveis
- 147 Transparência
- 158 Inclusão financeira
- 164 Estratégia ambiental
- 176 Ação social e voluntariado

Oferecer a melhor experiência ao cliente

A personalização da oferta, a melhoria da experiência do utilizador, a crescente importância do aconselhamento, o aumento da interação através de canais móveis e outras inovações, são tendências que estão a mudar o comportamento do cliente.

Uma das prioridades estratégicas do Grupo é oferecer a melhor experiência ao cliente, ou seja, colocar o cliente no centro e construir uma relação mais emocional entre o cliente e a Entidade, para o que o Grupo definiu uma série de alavancas.



Linhas estratégicas

Impulsionar a melhor experiência ao cliente



Prioridades estratégicas

- Para serem referências
- Relação baseada na proximidade e confiança
- Excelência no serviço
- Proposta de valor para cada segmento.
- Aposta na inovação



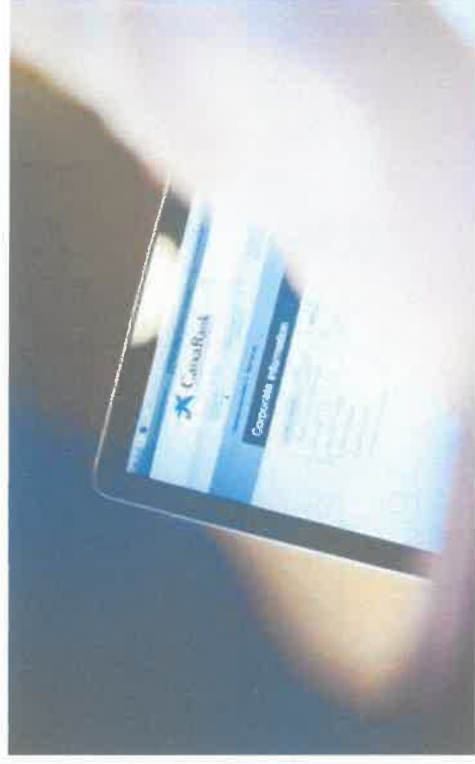
Alavancas

- Continuar a transformar a rede de distribuição para proporcionar maior valor ao cliente.
- Intensificar o modelo digital de cuidados à distância
- Acordos para expandir a oferta e construir um ecossistema "para além" do banco
- Segmentação e foco em *customer journeys*

Principais métricas de monitorização Plano Estratégico 2019-2021

2019 Objetivo 2021

>> 86,3	>> 86,3 (2019)
Índice de Satisfação do Cliente (NPS)	Índice de Satisfação do Cliente (NPS)
>> 61,7%	>> ≈70%
Quota de Digitalização	Quota de Digitalização
>> 11,9%	>> ≥12%
Quota de Digitalização em Relação ao Total de Operações	Quota de Digitalização em Relação ao Total de Operações
>> 1.643 MME	>> ≈2.050 MME
Investimento em Digitalização	Investimento em Digitalização



340
Cobal

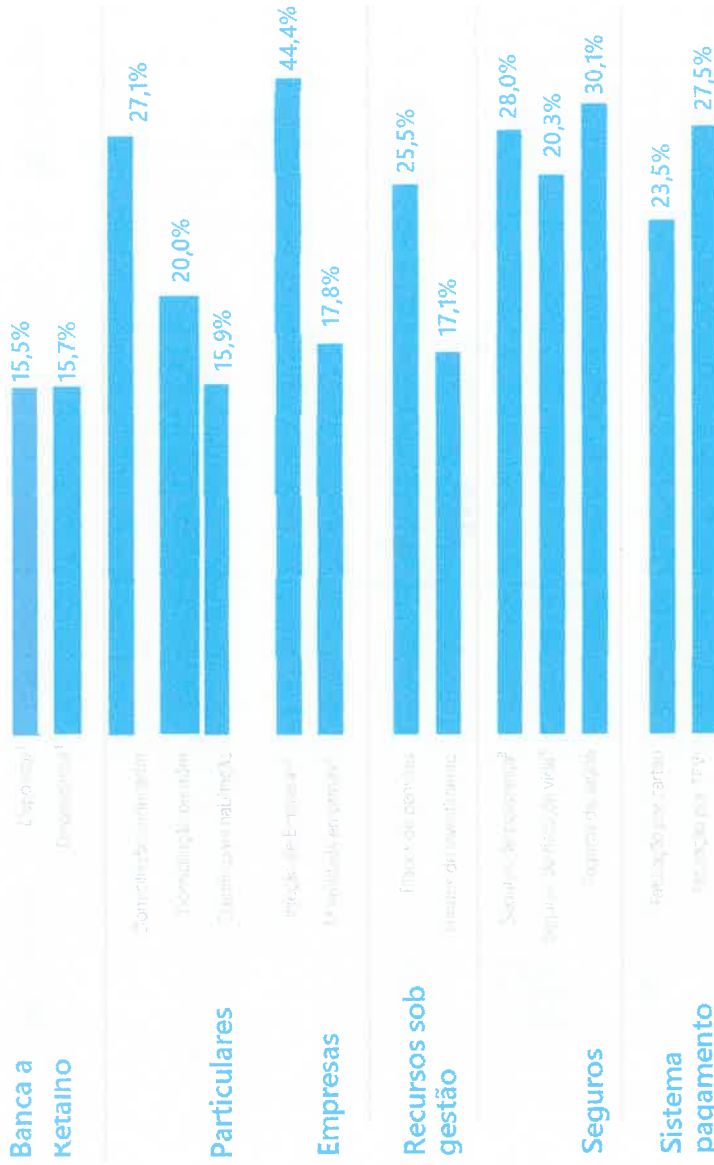
77

>> A CONFIANÇA DOS CLIENTES TRADUZ-SE EM ELEVADAS QUOTAS DE MERCADO PARA OS PRINCIPAIS PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS E DE SEGUROS



Linhas estratégicas

Proporcionar a melhor experiência ao cliente



¹ Dados de novembro de 2019.

² Empresas, empresas com um volume de negócios de 1-100 MM€. Últimos dados de 2019 (pesquisa semestral).

³ Dados de setembro de 2019.

>> QUOTAS BPI

Créditos	10,2%
Crédito ao consumo	14,0%
Depósitos	10,2%
Domiciliação de ordenados	9,4%
Fundos de investimento	20,3%
Seguros	11,1%

== A fidelidade e satisfação do cliente leva a um crescimento sustentado da quota de mercado



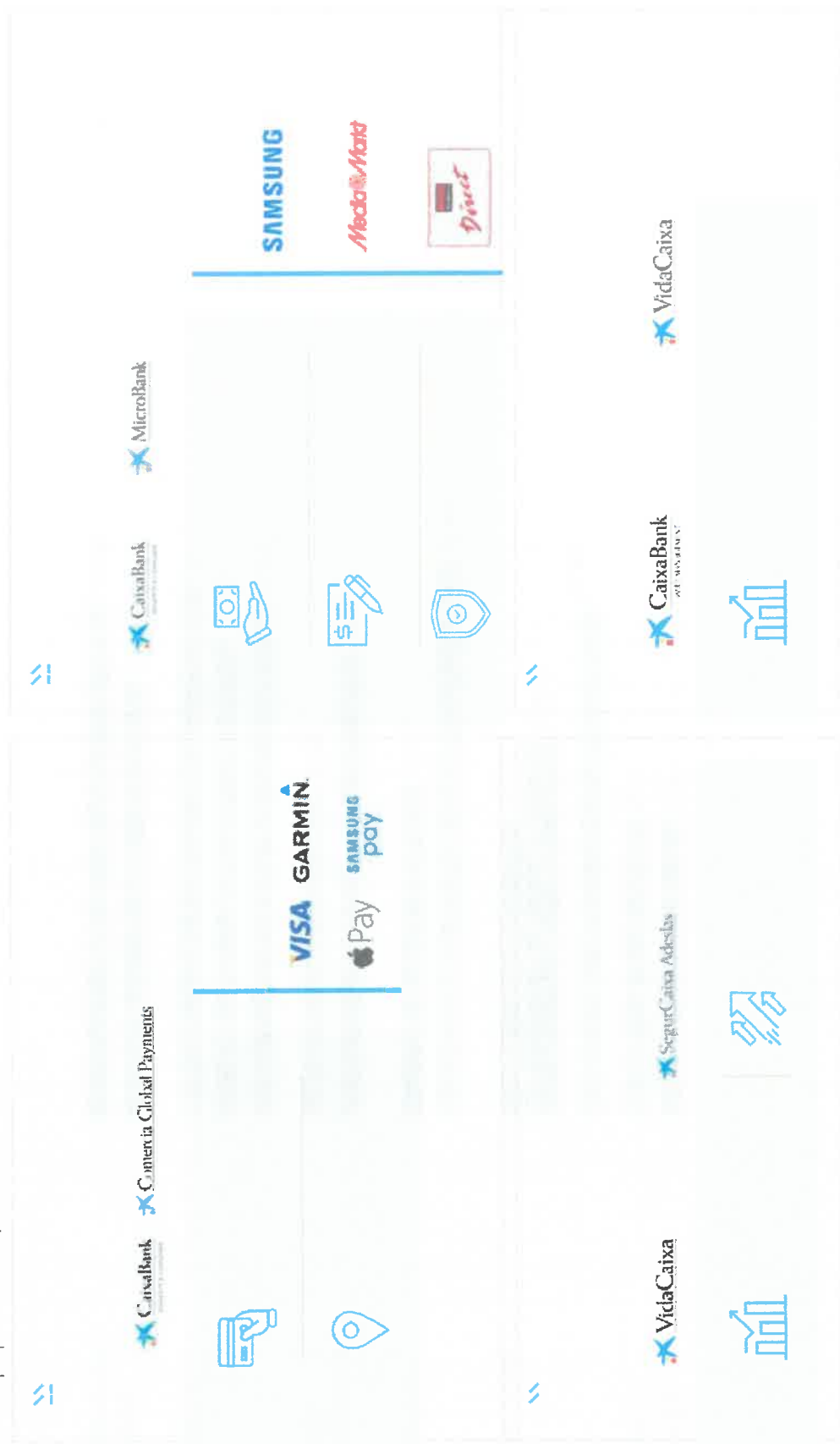
Plataforma poderosa sobre a qual se pode criar valor através de parcerias

Linhas estratégicas
 Proporcionar a melhor experiência ao cliente

Interações para clientes

O CaixaBank é atualmente um supermercado financeiro com uma vasta e competitiva gama de produtos e serviços para cobrir 100% das necessidades financeiras e de seguros do cliente. No seu objetivo de proporcionar ao cliente a melhor proposta de valor, e

priorizando a eficiência, estabelece acordos estratégicos com outras empresas líderes nos seus segmentos, partilhando conhecimentos e criando sinergias.



[Handwritten signature]

Soluções para clientes

Continuar a transformar a rede de distribuição para proporcionar maior valor ao cliente.



Linhas estratégicas

Proporcionar a melhor experiência ao cliente

Soluções para clientes

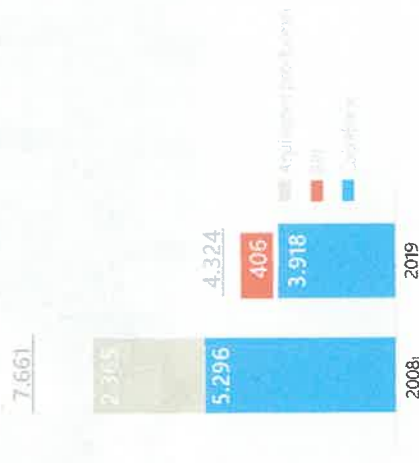
O crescimento dos canais digitais, especialmente o canal móvel, é uma das maiores mudanças no setor financeiro nos últimos anos, mas a importância-chave das agências continua a ser mantida. Apesar do crescimento constante dos clientes digitais, as operações/acordos ao balcão estão a manter e a aumentar o seu valor acrescentado. Os clientes continuam a valorizar a proximidade ao banco como um fator-chave na sua escolha (de acordo com o estudo FRS Inmark 2019 para Espanha).

Durante a última década, o CaixaBank passou por um período intenso de otimização da sua rede de distribuição, reduzindo o número de agências e aumentando a sua eficiência, concentrando-se na especialização, ao mesmo tempo que desenvolve canais digitais e remotos. Entre 2019 e 2021, prevê-se uma redução de mais de 800 agências (508 em 2019), principalmente em áreas urbanas, mantendo-se estável a rede rural.

Com **48%** de proximidade da rede de agências é a principal razão para escolher o banco principal.

Redimensionamento da rede - agências a retalho

não inclui centros especializados



¹Aquisições p/b-forma Banca Cívica, Barclays Espanha, Banco de Valencia e Caixa Girona

A maior rede física da Espanha

4.118 agências

9.111 multibancos

91%

dos cidadãos dispõem de uma agência no seu município

... e em Portugal

477 agências

1.380 multibancos

Na linha da frente da transformação bancária

2

458

centros All in One

centros store

Experiências inovadoras para além do estritamente bancário, com atenção especializada para todas as propostas de valor. no mesmo espaço

Centros de consultoria que permitem uma organização mais eficiente e mais próxima

Objetivos PE 2019-2021



<3,640

rede de agências de retalho Espanha



> 600

agências Store em 2020

80

343

Rede próxima e especializada

A procura da melhor experiência do cliente levou a um nível mais elevado de especialização e personalização e, conseqüentemente, à criação de empresas/centros especializados onde gestores formados em áreas específicas oferecem serviços específicos de consultoria financeira, compreendendo de perto a sua realidade.



Linhas estratégicas

Proporcionamos a melhor experiência ao cliente

Soluções para clientes



AgroBank

A proposta do AgroBank baseia-se em 3 eixos: a gama mais completa de produtos e serviços, a especialização de agências e equipas e uma série de ações para promover o setor. Destina-se a todos os clientes pertencentes ao sector agroalimentar, cobrindo todos os elos da cadeia de valor, ou seja, produção, transformação e comercialização (não incluindo a distribuição).

O AgroBank celebrou acordos com Cooperativas Agroalimentares, Federación Española del Vino, Organización Interprofesional del Vino de España e Plataforma Tecnológica del Vino, entre outros.

+ 350.000 clientes

AgroBank
lançou o AgroBank
lançando produtos e serviços
especializados para o sector
agroalimentar em Espanha e
Portugal, incluindo a distribuição.

919

27,7%

quanto ao investimento
em infraestruturas
para apoiar o sector

1.000 MME

em produção por
agricultores em Espanha
para apoiar o sector

Metas de 2019

Compromisso e impulso do setor

Novos modelos de pré-concessão permitindo aos nossos clientes o acesso imediato ao financiamento com condições personalizadas.

Lançamento do **Agroinversión Energías Renovables**: empréstimo para financiar investimentos em energias renováveis para autoconsumo em explorações agropecuárias e indústrias transformadoras.

Melhorias no serviço de processamento de ajudas da Política Agrária Comum (efetuadas nas nossas instalações por gabinetes externos).

Apresentação do **primeiro estudo do setor agroalimentar**.

Realização de **6 seminários técnicos AgroBank**, com mais de 2.500 participantes.

Cátedra AgroBank, em colaboração com a Universidade de Lérida, com o objetivo de promover a transmissão de conhecimentos científicos e técnicos entre a instituição académica e os profissionais do sector.

Revista AgroBank (65.000 cópias por ano).

Colaboração com o programa **Incorpora**.

Formação de mulheres rurais para aceder aos órgãos de decisão das cooperativas e participação no congresso de mulheres rurais em Espanha.





Linhas estratégicas

Plano de ação e melhor experiência ao cliente

2015-2018
€ 4,350M

DayOne é um novo conceito de serviços financeiros criado exclusivamente para acompanhar *start-ups* e *scale-ups* globais com atividade em Espanha com elevado potencial de crescimento. A Entidade tem espaços físicos que funcionam como *hubs* de encontro de talentos e capital, em Barcelona, Madrid e Valência. Além disso, tem uma carteira de clientes em Bilbao e Málaga.

Os *hubs*, servem de ponto de encontro para fundadores de empresas tecnológicas, parceiros para os ajudar a fazer crescer os seus negócios e investidores interessados em empresas inovadoras com potencial de crescimento.

Para além de oferecer uma linha de produtos e serviços especializados para estes clientes, o CaixaBank oferece-lhes a sua rede de contactos para atrair investidores na procura de capital para as suas fases de financiamento. Por outro lado, *DayOne* concebeu um programa de iniciativas de formação e *networking* à medida dos empreendedores.



HolaBank

É o programa especializado destinado a clientes internacionais que passam longos períodos de tempo ou que pretendem estabelecer-se em Espanha. A nossa proposta de valor consiste em acompanhar o cliente internacional, oferecendo um serviço financeiro abrangente. Para tal, temos centros e gestores especializados, localizados nas principais zonas turísticas.



>> PRÉMIOS EMPREENDEDOR XXI

Para contribuir para o desenvolvimento de jovens empresas inovadoras com elevado potencial de crescimento. Estes prémios tornaram-se um reconhecimento consolidado no território e uma referência para *start-ups* em Espanha e, desde 2018, também em Portugal.

Em



Prémios para as melhores empresas em 6 setores:

- **AgroFood** (indústria agroalimentar)
- **Health** (saúde)
- **Sénior** (serviços para idosos)
- **Mobility** (soluções de mobilidade)
- **PropTech** (serviços para o setor imobiliário)
- **Impact** (projetos vinculados aos ODS). Melhorias para as alterações climáticas, redução das desigualdades e da fome, aumento da água limpa e saneamento ou cidades sustentáveis, entre outros.

O setor de impacto é o setor com o maior número de candidaturas (241, cerca de 24% do total), seguido pela Saúde e Agroalimentar.

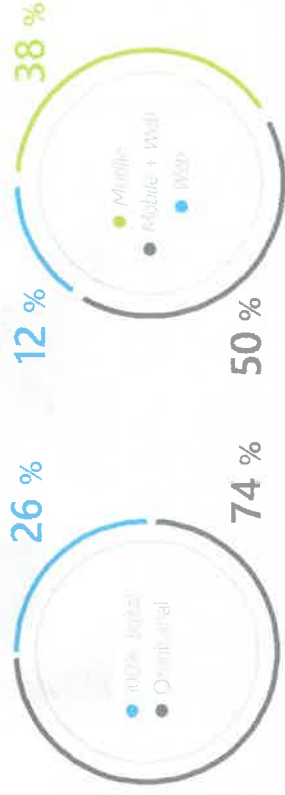
O cliente do CaixaBank é omnicanal (digital e físico):

>> +6.5 MM DE CLIENTES DIGITAIS (+7% EM 2019)

Linhas estratégicas

Proporcionar a melhor experiência ao cliente

Soluções para clientes



112%

margem mais elevada do cliente omnicanal em relação ao cliente físico



71%

maior compromisso do cliente omnicanal em relação ao cliente físico

inTouch

Serviço remoto com gestor pessoal, criado para clientes com um perfil digital, pouca utilização do balcão e disponibilidade de tempo reduzida. Baseia-se num modelo de cuidados à distância com o benefício de ter o seu próprio gestor. O modelo inTouch é uma oportunidade de crescimento com um modelo de cuidados híbrido, gerando eficiências. O número de clientes do gestor inTouch é 2,5 vezes superior ao do balcão físico.

Todos os dados se referem ao CaixaBank Espanha (13,7 MM de clientes).

Fonte: ComScore.

Clientes inTouch (MM)



Intensificar o modelo digital de cuidados a distância:

O canal digital está a tornar-se um canal que gera vendas e tem mantido um crescimento sustentado nos últimos anos.

Comercialização através de canais digitais

38,3 %

Seguros de poupança

36,7 %

Empréstimos ao consumo

CaixaBank Now

O CaixaBank Now agrupa todos os serviços digitais da Entidade sob o mesmo conceito. **Now Mobile** é uma aplicação com personalização, inteligência artificial e que permite a assinatura de transações a partir do telemóvel.

A maior injeção digital

30%

injeção entre clientes digitais (Espanha)²

≈1,8 MM

de clientes conectam-se diariamente (+21% em relação com 2018)

O canal chave móvel

+79,0 MM

de compras efetuadas com telemóveis (+170% em relação 2018)

+1,9 MM

de cartões descarregados para o telemóvel



Incorporação da biometria digital e reconhecimento facial nas caixas multibanco.

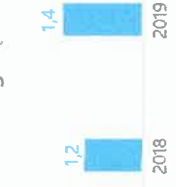
Melhor projeto tecnológico do ano para os multibancos de reconhecimento facial - The Banker



4.6 ★★★★★

4.6 ★★★★★

Clientes imagin (MM)



O primeiro banco *mobile-only* em Espanha, dirigido ao segmento jovem, é a proposta do CaixaBank para competir com novos bancos e novos participantes. Tem funcionalidades inovadoras, tais como o *chatbot Gira* e uma constante evolução do serviço.

Experiência do cliente e qualidade

O CaixaBank lançou o seu programa VOZ360º em 2019, cuja missão é assegurar que a voz do cliente e do colaborador seja integrada ao longo de toda a cadeia de valor. O objetivo é obter *insights* (evidências) e recomendações eficazes para conceber planos de ação de alto impacto a fim de melhorar a experiência de ambos.

VOZ360º PALAVRA DE TRANSFORMAÇÃO



Linhas estratégicas

Preparar o cliente a melhor experiência do cliente

Experiência do cliente



Radar 360º

Quirir como se relacionam cliente, não cliente e colaborador através dos produtos, serviços e canais do CaixaBank, tendo em conta o contexto externo e suas variáveis.



Conhecimento

Usar métodos ágeis de empatia, análise e tradução a *insights* adaptados às necessidades de cada negócio.



Ação

Garantir a implementação de ações inspiradas em *insights* que melhorem a experiência do cliente e/ou do colaborador.



Antes

Reunir a percepção dos clientes na sua relação com o CaixaBank



Agora

Conceber produtos e serviços tendo em conta as necessidades dos clientes e colaboradores, testá-los em conjunto e medir a experiência imediatamente nos momentos mais importantes de interação com o CaixaBank.



>> O MODELO VOZ360® FOI IMPLANTADO EM 2019 ATRAVÉS DE 3 LINHAS DE TRABALHO:

Linhas estratégicas
 Proporcionar a melhor experiência ao cliente
 A experiência do cliente

01 Escuta constante do cliente

- **Touchpoint** - Aumento do número de inquéritos automatizados em momentos-chave de interação clientes e colaboradores.
- **Dinâmicas de escuta** - Promoção de diferentes atividades (seminários, entrevistas) que permitem ouvir o cliente e o colaborador para obter informações qualitativas, cocriar e melhorar produtos, serviços e processos.
- **Customer Journey 360°** - Identificação das principais interações de clientes e empregados em novos segmentos, perfis e produtos que facilitam a análise das emoções nestes momentos-chave.

414.555 utilizadores contactados em 2019

396 através da dinâmica da voz

97.085 através de touchpoints

317.074 através de inquéritos

02 Ação imediata

- **Imersão 360° transversal** - Criação de grupos de trabalho ágeis, transversais e multidisciplinares para diferentes projetos que têm em conta os insights da Voz do cliente e do colaborador como uma alavanca de transformação.
- **Close the loop (ação com clientes)** - Início do processo para gerir as experiências que os clientes nos transmitiram através dos inquéritos em diferentes momentos-chave.
- **Programa Aproximat-T** - Profissionais de serviços centrais e filiais visitam as agências para conhecer a sua realidade e as necessidades dos clientes e acelerar as mudanças.

03 Divulgação da VOZ a toda a organização

- **Plataforma VOZ360°** - Desenvolvimento de portal interno para divulgar a voz do cliente e reforçar o envolvimento dos colaboradores em atividades e feedback.
- **Acompanhamento dos indicadores de voz** - Publicação dos principais indicadores para dar a conhecer o que os clientes e colaboradores pensam, a fim de acelerar as mudanças.

>> MEDIÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

CAIXABANK ESPANHA

86,3 Índice de experiência do cliente (IEX) (86,3 Objetivo 2019) (89%-85% (1-10))

71,5% Financiamento de compra NPS

59,8% Financiamento de empréstimo

35% Clientes comprometidos

87,7 Índice de qualidade do serviço (IQS individual)

89,6 IQS Premier

48,8% NPS Registo de novos clientes

29,8% Net promoter score Retail (NPS)₂

*% do número total de Clientes Inquiridos, que simultaneamente valorizam a experiência, lealdade e recomendação com classificações de 9 ou 10.
 *O NPS mede a recomendação de clientes do CaixaBank numa escala de 0 a 10. O Índice é o resultado da diferença entre % de clientes Promotores (classificações 9-10) e clientes Detratores (classificações 0-6).

Acelerar a transformação digital para ser mais eficiente e flexível

Nos últimos anos, a crescente utilização de canais digitais pelos clientes, bem como a digitalização de processos, levou a um aumento exponencial do número de transações.

98.963 | Em 2019 milhões de transações processadas

O CaixaBank trabalha para oferecer serviços que geram valor acrescentado para os nossos clientes, colocando-os na vanguarda da tecnologia aplicada aos negócios, obtendo a máxima eficiência com serviços de alta qualidade.

O CaixaBank continua a concentrar-se na melhoria da flexibilidade, escala e eficiência da estrutura de TI, o que permite melhorar a eficiência dos custos, a possibilidade de diversificar *outsourcing*, reduzir o *time-to-market*, aumentar a cadência das versões e ter uma maior resiliência.



Principais métricas de monitorização Plano Estratégico 2019-2021

2019	Objetivo 2021
>> 78% Iniciativas digitais em desenvolvimento	>> 100% Iniciativas digitais em desenvolvimento
>> 30% Redução da carga de trabalho em processos	>> 25% Redução da carga de trabalho em processos
>> 20% Redução da carga de trabalho em processos	>> 33% Redução da carga de trabalho em processos

349
aw

#

Cibersegurança

O CaixaBank considera a cibersegurança como uma das principais prioridades do Grupo e uma componente crucial na proteção da informação da Entidade, clientes e colaboradores contra ameaças internas e externas à segurança.

Neste sentido, o risco de cibercrime e proteção de dados é um dos riscos identificados no exercício de autoavaliação de risco levado a cabo pelo Grupo.

A fim de monitorizar e controlar corretamente os riscos relacionados com a cibersegurança, o Grupo realiza várias ações para rever constantemente o ambiente tecnológico e as aplicações: em termos de integridade e confidencialidade da informação, bem como da disponibilidade dos sistemas e da continuidade do negócio, tanto com revisões planeadas como através de auditorias contínuas através da monitorização dos indicadores de risco definidos.

CaixaBank conta com:

Equipa altamente treinada num ambiente de multi-localização

36 Colaboradores

+50 Contribuintes

24 horas

x7 dias

504 colaboradores

Modelo de cibersegurança certificado avançado



Sob a certificação ISO 27001 e constituída como CERT oficial, através de uma equipa de especialistas formados e preparados 24 horas.

Governo robusto

Política de segurança da informação com o objetivo de ter os principais colaboradores que asseguram todas as ações a nível de CaixaBank em matéria de segurança da informação.

Última atualização: novembro de 2019

INFOPROTECT

Uma marca que, desde 2015, integra todas as iniciativas de sensibilização para a segurança dirigidas a colaboradores e clientes

>> DURANTE 2019 CONTINUAMOS A DESENVOLVER INICIATIVAS PARA MELHORAR A CIBERSEGURANÇA EM TODAS AS ÁREAS. UMA APOSTA DECIDIDA PARA:



Uma defesa ativa, para prevenir, detetar e agir sobre qualquer ameaça



Framework TIBER-E

6

Atualização: Maio 2019

A robustez dos sistemas é testada com ataques reais controlados

Envio quinzenal da Newsletter aos colaboradores e trimestral aos clientes

98% 12

Profissionais que realizam a segurança informática

48%

Profissionais que realizam testes de penetração



>>> CONTINUAREMOS A INVESTIR E A PROMOVER INICIATIVAS QUE CONTRIBUAM PARA MELHORAR NESTA ÁREA DURANTE O ANO FINANCEIRO DE 2020:



Linhas estratégicas

• Acelerar a transformação digital para os nossos clientes e parceiros

• Cibersegurança



I-BIDaas

Infraestrutura proprietária de Big Data & Analytics em cloud



CONCÓRDIA

Centro cibernético pan-europeu do setor X



EU-SEC

Framework para certificação e auditoria contínua de cloud

>>> TUDO ISTO PERMITE AO CAIXABANK GANHAR OS PRINCIPAIS PRÉMIOS E ESTAR ENTRE OS MAIS BEM CLASSIFICADOS DO SETOR:

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

¹ Relatório de resiliência cibernética 2019
² Dow Jones Sustainability Index 2019
³ Índice de Cibersegurança Instituto Nacional Cibersegurança
⁴ Rating para entidades financeiras espanholas
⁵ Entidades financeiras

Certificações



351
 CW
 88

Eficiência e digitalização

Infraestrutura tecnológica

A melhoria contínua da infraestrutura de IT é um pilar da gestão do Grupo. O Grupo tem dois Centros de Processamento de Dados operacionais (CPD's) e um em construção, de alta qualidade, ligados entre si para o apoio e desenvolvimento das atividades do Grupo.

De igual forma, a empresa está focada na migração contínua para soluções e processamento da cloud, o que permite uma redução significativa de custos operacionais de mais de 50% e maior agilidade no desenvolvimento de aplicações.

Neste sentido, a melhoria contínua da infraestrutura de IT permite:



> 14.000
transações por segundo



400 aplicações geridas na cloud interna

E ainda:



88,7% incidentes relevantes resolvidos em menos de 4 horas

931 MM€ investimento desenvolvimento e tecnologia em 2019

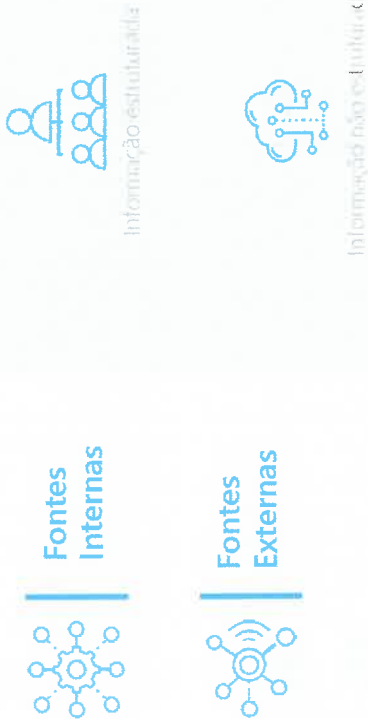


Big Data

Numa época marcada pela revolução massiva dos dados, o CaixaBank continua a evoluir o seu modelo de Big Data para assegurar uma maior fiabilidade e produtividade no processamento de dados.

>> UM MODELO DE BIG DATA QUE PERMITE UMA MAIOR CAPACIDADE DE ADAPTAÇÃO

Big Data



SmartBanking

Análise das emoções

Tendências comportamento do cliente

Automatização do marketing online

Enriquecimento do perfil do cliente

Inteligência artificial



O CaixaBank tem um único depósito de informação chamado *DataPool* com administração da informação e qualidade dos dados e um aumento significativo no uso e conhecimento da informação.

- 77,52%** | Relatórios regulamentares gerados em base no *DataPool*
- 93%** | das áreas estão nos projetos de big data
- 650 TB** | de dados gerados diariamente

Implementação de novas tecnologias

O CaixaBank continua a impulsionar a digitalização dos seus processos, que iniciou nos últimos anos, através de vários projetos e iniciativas. A transformação digital e o desenvolvimento tecnológico são um pilar estratégico do CaixaBank, com o objetivo de melhorar a eficiência e a flexibilidade.

A transformação digital deve permitir uma maior capacidade de identificação e adaptação às necessidades dos clientes e melhorar os processos para alcançar uma maior produtividade e fiabilidade.

Nos últimos anos, o CaixaBank tem vindo a implementar Robotics e inteligência artificial nos seus processos com o objetivo de automatizar as tarefas de back-office e melhorar os processos administrativos nas agências.

>> PARA O CAIXABANK, MELHORAR A PRODUTIVIDADE É A CHAVE PARA ADOPTAR AS TECNOLOGIAS MAIS RECENTES

Robotics

144 número de casos de robots implantados

66 robots em operação

Inteligência artificial

3 número de assistentes cognitivos para auxiliar processos administrativos

81 respostas automáticas do Assistente Virtual colaboradores Canal Balcão

4.782.790

conversas iniciadas com o assistente virtual do colaborador - Canal Balcão

>> A IMPLEMENTAÇÃO DE NOVAS TECNOLOGIAS É FUNDAMENTAL PARA A EFICIÊNCIA OPERACIONAL

No CaixaBank, a introdução de novas tecnologias tornou possível reduzir o tempo gasto em processos administrativos nas agências, como é o caso da gestão automática de incidentes por culturação de futuras.



Parceria com a Salesforce para impulsionar a transformação digital dos serviços bancários

O CaixaBank continua a promover a criação de uma rede de parcerias estratégicas que contribuem para o processo de transformação tecnológica. O acordo permite estudar como a inovação tecnológica permite uma melhor compreensão das necessidades dos clientes. Com este objetivo, implementará um CRM de última geração e juntar-se-á ao programa internacional de I+D "Salesforce Financial Services Cloud Design Partner Program" para experimentar novas formas de conhecer e aproximar-se dos clientes bancários.

-1,5%

diminuição do tempo gasto em processos administrativos nas agências em relação a 2018



Pioneiros na aplicação de inteligência artificial

A combinação de várias tecnologias tais como inteligência artificial, big data, processamento de voz natural ou aprendizagem automática permitiram o desenvolvimento tanto dos chatbots como de assistentes virtuais em diferentes áreas da organização, tais como telefones de atendimento a clientes e colaboradores.



Linhas estratégicas

Realizar a transformação digital para ser mais eficiente e flexível

Eficiência e digitalização



Potenciar uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa.



Linhas estratégicas

Potenciar uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa.

O objetivo estratégico de reforçar a cultura empresarial e manter as pessoas no centro da organização baseia-se nos três eixos a seguir:

- Incentivar o talento, assegurando que este se possa desenvolver o seu potencial na base da igualdade de oportunidades, com base na meritocracia, diversidade e o empowerment.
- Definir e destacar a proposta de melhor valor melhorando a experiência do colaborador
- Promover os atributos de agilidade e colaboração

Principais métricas de monitorização Plano Estratégico 2019-2021¹

% de mulheres em cargos de gestão sob direção da agência principal:



Avaliação da noção dos colaboradores sobre empowerment



% de colaboradores com medidas de flexibilidade



% de profissionais certificados por meio de formação MIFID II obrigatório



¹Métricas relativas a CaixaBank, S.A. e Filias A e B

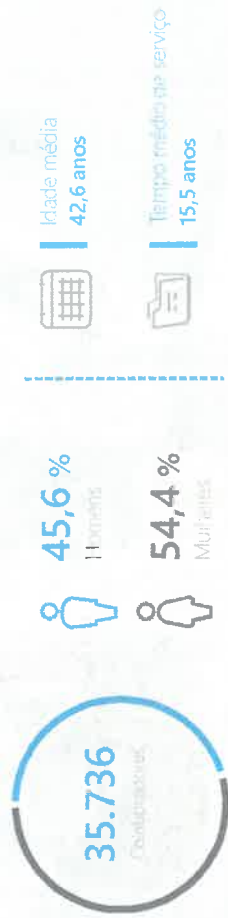


355
CWN

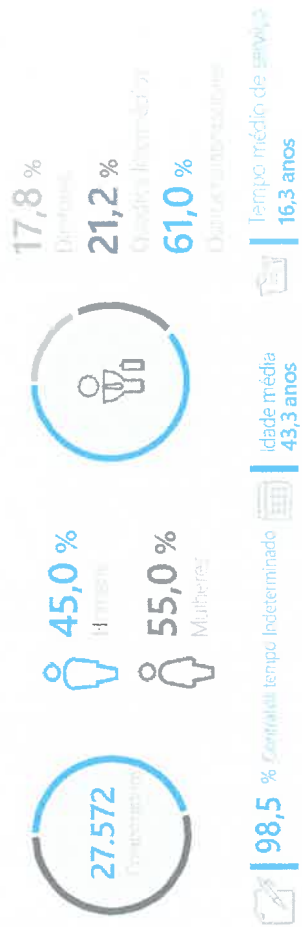
Linhas estratégicas

Planear, agir, inovar e crescer, com uma cultura centrada nas pessoas, agindo de forma colaborativa.

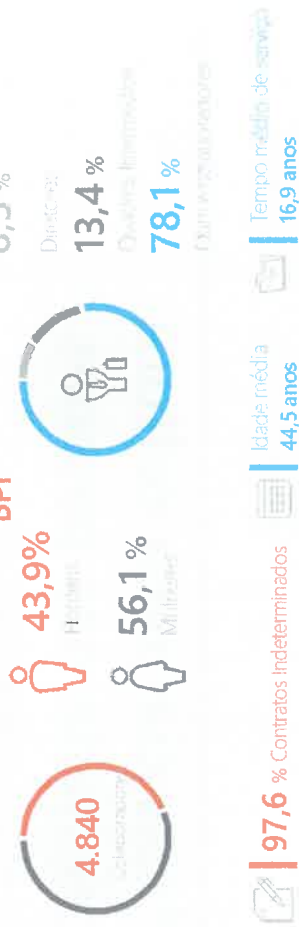
Grupo CaixaBank



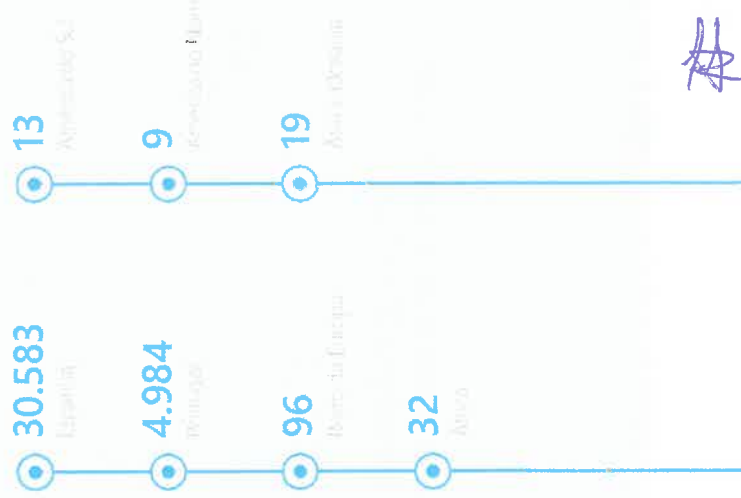
CaixaBank, S.A.



Banco BPI



>> DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DO QUADRO MODELO



386
CMV

A gestão de uma proposta de valor para contribuir para os objetivos do Plano Estratégico 2019-2021, através de seis linhas de ação que definem o roteiro.



Linhas estratégicas

Realizar uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa.

>> LINHAS ESTRATÉGICAS

PROPOSTA DE VALOR

LINHAS DE AÇÃO

1 Proporcionar a melhor experiência ao cliente

Accomplicar a transformação do modelo empresarial, reforçando os aspetos culturais, estruturais e formativos

Apoiar um novo modelo de distribuição com os profissionais mais qualificados e a estrutura organizacional mais eficiente.

2 Acelerar a transformação digital para ser mais eficiente e flexível

Impulsionar a digitalização, aplicando novas formas ágeis de trabalhar

Transformação digital, implementando formas e sistemas de trabalho ágeis e colaborativos, centrados nos novos comportamentos do cliente

3 Promover uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa

Adaptar modelos organizativos existentes e com visão do Grupo

Transformação organizacional através de modelos de organização e governação corporativa que simplificam a estrutura e melhoram a eficiência com uma visão centrada no cliente

4 Alcançar a rentabilidade atraente, mantendo a solidez financeira

Reestruturar o quadro de pessoal e implementar um novo contrato de trabalho

Reforçar os comportamentos que definem quem somos no CaixaBank e valor assegurar o sucesso futuro e a melhor experiência para os nossos colaboradores.

5 Ser uma referência na gestão responsável e no compromisso com a sociedade

Assegurar que temos a equipa mais diversificada e preparada

Garantir a melhor equipa profissional, ajustada ao modelo de liderança



Em conformidade com as disposições do Plano Estratégico 2019-2021, as políticas e processos descritos têm vocação empresarial.

Cultura Empresarial

A cultura determina como funciona uma organização e a forma de ser e fazer dos seus membros.

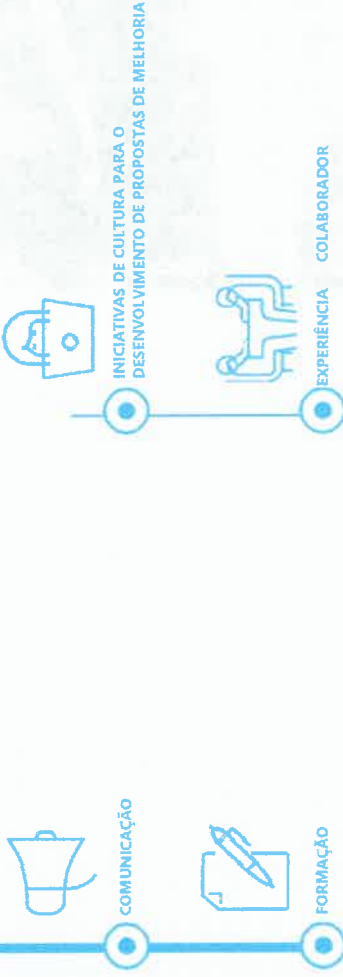
O mundo move-se rapidamente e por esta razão é necessário avançar e adaptar-se permanentemente para poder continuar a ser uma entidade líder. É necessário fortalecer os aspetos que levaram o CaixaBank ao sucesso e adaptar uma série de comportamentos que garantam a sua liderança num ambiente de mudança.

Linhas estratégicas

Referenciada uma cultura centrada nas pessoas, agindo colaborativa.

Plano de Cultura Corporativa

O Plano de Cultura prepara a organização para responder aos novos desafios, à evolução do negócio e às expectativas e necessidades dos clientes e profissionais que compõem o CaixaBank em 4 linhas de ação:



O Plano Cultura permite ao CaixaBank implementar os comportamentos da cultura do CaixaBank que se enquadram no conceito “Somos CaixaBank”.

Linhas estratégicas

Valores:
uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa

Plano de Cultura Corporativa



As pessoas em primeiro

Empenhados: promovemos ações com impacto positivo nas pessoas e na sociedade.

Próximos: ouvimos e acompanhamos, cuidamos, promovemos soluções para as suas necessidades, atuais e futuras.

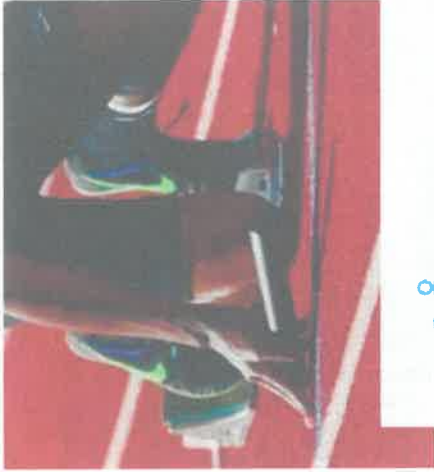
Responsáveis e Exigentes: agimos com excelência, rigor e autonomia para acrescentar valor aos outros.

Honestos e Transparentes: geramos confiança sendo íntegros, honestos e coerentes.



A colaboração nossa força

Colaboradores: Pensamos, partilhamos e trabalhamos transversalmente como uma única equipa.



A agilidade nossa atitude

Ágeis e inovadores: promovemos a mudança com antecedência, rapidez e flexibilidade.

359
CAL
96

Para reforçar a transmissão deste plano, foram levadas a cabo as seguintes ações em 2019:



Linhas estratégicas

Propósito
Linha de Negócio
Linha de Produto
Linha de Serviço

Plano de Cultura Corporativa

a. Comunicação

- **Livro de Cultura e Liderança** que define cada um dos comportamentos e o ajuda a pensar neles através de citações de pessoas famosas (1.200 exemplares distribuídos).
- **Redesenho do site Cultura**, incorporando vídeos que nos permitem saber como nos vemos e como aplicamos os comportamentos na nossa vida quotidiana.
- **CaixaBank Talks** (espaços de debate e reflexão) nas Direções Regionais.
- **Discurso de Cultura**, como apoio aos gestores para reforçar, partilhar com as equipas e ser um exemplo desta forma de ser e de fazer que nos define.

b. Formação Cultura Comercial

Workshop presencial para gestores de agências do banco a retalho e Serviços Centrais, que integra a cultura dentro do Modelo de Liderança e do Modelo Comercial, desenvolvendo conhecimentos e competências de uma forma prática e a sua aplicação no trabalho quotidiano na agência.

c. Iniciativas culturais para o desenvolvimento de propostas de melhoria

35 iniciativas foram identificadas pelas equipas de trabalho e apresentadas à Comissão da Cultura (composta por vários membros da Comissão de Administração). Em 2019, foram realizados trabalhos para desenvolver melhorias em quatro linhas de trabalho centradas na valorização da cultura, adaptando a forma como trabalhamos no CaixaBank e convertendo os pontos de melhoria identificados no Estudo de Compromisso em grandes oportunidades, sendo as iniciativas mais destacadas:



Dar autonomia à administração da agência



Incorporar formas de trabalho mais eficientes no balcão



Promover projetos transversais e agilidade na tomada de decisões e na implementação das mesmas.

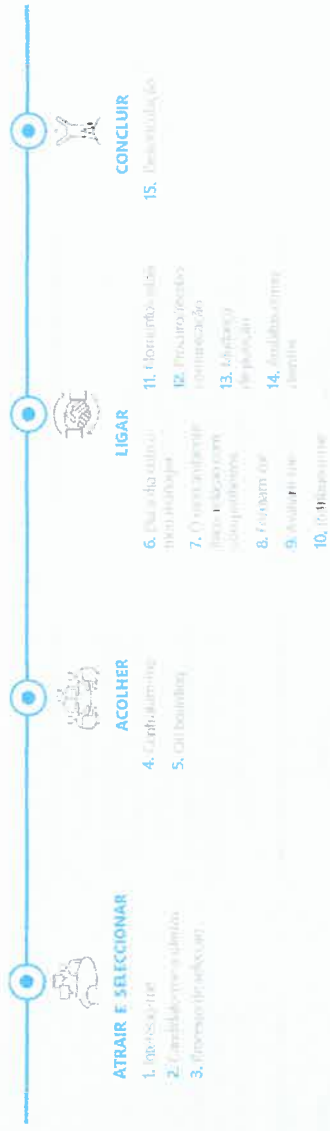


Incentivar a participação e a inovação



d. A Experiência do Trabalhador

Em 2019 definiu-se a proposta do valor do trabalhador, identificando por sua vez os momentos-chave da relação entre a Entidade e o empregado para assim detetar o "gap" atual versus a experiência desejada conforme o Plano de Cultura Corporativa. Trabalhou-se de forma proactiva para gerar uma experiência diferencial.



O processo de escuta ativa, que tem o objetivo de realizar um plano de ação, a partir do feedback recebido dos colaboradores sobre os fatores que mais influenciam na sua experiência se levou a cabo mediante:

- Estudo de Compromisso anual
- Focus group com pessoas de diferentes âmbitos da organização
- Touchpoints para interações mais recorrentes e específicas
- Na solução externa realizou-se um benchmark das melhores práticas do mercado

O plano de ação de 2019 focou-se nos âmbitos de **onboarding** (contratação), **crossboarding** (mudança de posição) e **avaliação**.

E o âmbito de **crossboarding** de **mudança de posição**, trabalhou-se em dispor de um modelo de seleção preditiva, que proporcione de maneira mais ágil e proactiva os candidatos idóneos para cada posição, gerando oportunidades personalizadas e construindo uma experiência mais atrativa e digital para os candidatos e os managers. Este projeto aumentará a transparência e a informação integral do processo, reformulando por sua vez o modelo de comunicação, favorecendo a mobilidade interna e o desenvolvimento dos profissionais.

Adicionalmente, para poder atrair o melhor talento externo promoveu-se um projeto de **Employer Branding** (RPO Digit & IT HUB) posicionando a CaixaBank como uma marca atrativa para os perfis digitais e tecnológicos, e gerando um ecossistema distintivo de aprendizagem e talento.

Em referência à **avaliação**, a Entidade aposta por um modelo de avaliação 360º e de feedback recorrente durante todo o ano. Transitando de um modelo com um único avaliador, periodicidade anual e reconhecimento individual do *manager*, a outro que dispõe de múltiplos avaliadores (inputs transversais), criando-se conversações regulares durante o ano e incorporando reconhecimentos informais.



Dos objetivos do Plano Estratégico 2019-2021 e da Cultura corporativa do CaixaBank resultam as seguintes políticas e princípios na gestão das pessoas.

CaixaBank promove a sua política de gestão das pessoas no respeito pela diversidade, a igualdade de oportunidades e a não discriminação por razões de género, idade, incapacidade ou qualquer outra circunstância. De forma coerente, considera essencial garantir a transparência na seleção e a promoção interna dos seus profissionais.



Linhas estratégicas

Operacional
Talentos
Inovação
Sustentabilidade

Plano de
Cultura
Corporativa



Assegurar que o talento pode desenvolver o seu potencial baseado na meritocracia, na diversidade, na transversalidade e no *empowerment*.



Implementar a melhor proposta de valor para os colaboradores e renová-la (novos ambientes e espaços, metodologias e aplicações, sistemas de avaliação e do reconhecimento,...) melhorando a sua experiência para aumentar o compromisso, promovendo o bem-estar num ambiente saudável e sustentável.



Promover os atributos de agilidade e colaboração, adequando as estruturas e os processos a modelos de trabalho mais ágeis e transversais.



Desenvolver os canais de comunicação para promover a participação e a colaboração.

Tudo isto para conseguir a satisfação e motivação da equipa num ambiente laboral positivo.

Diversidade e igualdade de oportunidades

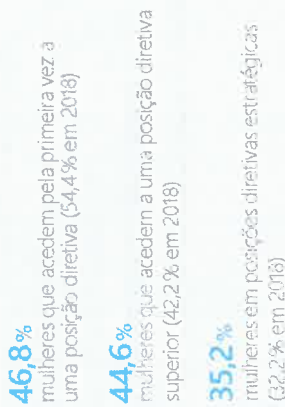


O CaixaBank está empenhado e trabalha para promover a diversidade em todas as suas dimensões como parte da cultura corporativa, através da criação de equipas diversas, transversais e inclusivas, reconhecendo a individualidade e a heterogeneidade das pessoas e eliminando qualquer conduta de exclusão e discriminatória.

Para isso, conta com um enquadramento sólido de políticas efetivas que garantem o acesso equitativo das mulheres a posições diretivas (promoção interna), e garantem a paridade na contratação, na formação e no desenvolvimento profissional, promovendo políticas de flexibilidade e conciliação, reforçando uma cultura inclusiva que dispõe de princípios que se recolhem no **Manifesto de Diversidade**. Para o incentivo e divulgação da diversidade de género, funcional e geracional, a Entidade dispõe do programa Wengage.

Diversidade de género

O programa de **diversidade de género** persegue os desafios de aumentar a representatividade da mulher em posições diretivas do CaixaBank, divulgar o valor da diversidade e sensibilizar para as distorções e estereótipos de género. A nível externo queremos contribuir para a sensibilização sobre o valor da diversidade na sociedade.



Nota: dados do CaixaBank, S.A.



Linhas estratégicas

CaixaBank
Iniciativas
Wengage
2018-2019

Diversidade e
igualdade de
oportunidades

A nível interno apresentam-se os seguintes objetivos e as principais iniciativas implementadas:

OBJETIVOS

Reforçar o papel das mulheres na Entidade

- Programas de **mentoring feminino** (430 participantes).
- **Mulher e Liderança**: programa de formação para diretoras realizado em conjunto com IESE (40 diretoras).
- **Programa Promociona** da ESADE, formação para diretoras.
- Inclusão de módulos de diversidade em todos os programas de desenvolvimento.

Envolver e sensibilizar todos/as

- Edição e divulgação do livro "**Comunicación Igualitaria: el reto de las relaciones interpersonales, estereotipos de género en nuestras comunicaciones y relaciones socioprofesionales**".
- Criação de conteúdos audiovisuais, **vídeos "De Cerca"** e outros de tipo informativo em matéria de diversidade e igualdade.

Contribuir a partir dos processos de Recursos Humanos

- Assegurar a diversidade de género nos programas pré-diretivos.
- Incluir a visão diversidade na lista curta dos processos de promoção diretiva e no comité de talento.
- Extensão do programa Wengage nas empresas do Grupo.

Visualizar a diversidade

- **Networking** com o programa "**Desayunos con Talento**" (centrado em funções pré-diretivas).
- Divulgação de conteúdos audiovisuais através da Intranet corporativa relacionados com o programa de diversidade Wengage.
- Encontros "**Think Tank**" com os **agentes de igualdade** e equíptas das unidades territoriais.

A nível externo divulga-se a igualdade de oportunidades ou o valor da diversidade em três âmbitos:

ÂMBITOS

INICIATIVAS

Liderança e empreendimento

- **CaixaBank Talks**, espaços de debate sobre temas de igualdade organizados nos escritórios da Entidade com mais de 1.000 assistentes.
- Organização do **Prémio Mulher Empresária** e colaboração com o prémio internacional **IWEFC** de apoio às mulheres empreendedoras.

- Patrocínio de eventos e congressos de mulher, negócios e liderança: **Global Mentoring Walk** (organizada com **Vital Voices, International Women's Forum** Barcelona, **Encuentro de Directivas** em Valencia, prémios **e-Woman** e **Womanthon** de desenvolvimento feminino).

Inovação e educação

- **2ª edição Prémios WONNOW** em conjunto com a Microsoft para apoiar e potenciar a presença de mulheres em carreiras STEM (Ciência, Tecnologia, Engenharia e Matemática).
- Seminários para despertar o interesse em carreiras STEM dirigidos ao público feminino, juntamente com a GSMA
- Eventos externos que promovam a diversidade: exposição itinerante **Disney** na Caixa Fórum e um fórum realizado com o Aspen Institute de reflexão inclusiva.

Desporto

- Apoio ao desporto feminino através dos **patrocínios** à seleção espanhola feminina de futebol e de basketball e de outros eventos desportivos (por exemplo, corridas pela igualdade).





Desenvolver uma cultura de inovação, diversidade e colaboração

Investir em diversidade e equidade de oportunidades

A **Semana da Igualdade** trata três tipos de conteúdos: corresponsabilidade familiar, desporto e empresa e empreendedorismo, com um total de 11 eventos (entre palestras, debates, seminários em *streaming*,...) e com a colaboração de mais de 20 oradores.

RECONHECIMENTOS



O CaixaBank foi incluído em 2019 dentro do Índice **Bloomberg Gender Equality**, tendo o selo a nível mundial de reconhecimento ao esforço em transparência e em conseguir que as mulheres avancem no mundo empresarial. Além disso, a CaixaBank renovou em 2019 o **Certificado Empresa Familiarmente Responsável (efr)**, com classificação B+ (empresa proativa) que concede a Fundação MásFamilia em reconhecimento do fomento do equilíbrio empresa, trabalho e família, através da implementação de políticas e medidas que o apoiem. Destaca-se também o prémio **Intrama TOPDiversity Company**.



ADESÕES A PRINCÍPIOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS DE PROMOÇÃO DA DIVERSIDADE

EJE&CON

Associação EJE&CON (Associação espanhola de Executivos e Administradores) e patrocinador da Pesquisa de Seguimento do Código de Boas Práticas para a Gestão do Talento e a Melhoria da Competitividade da Empresa que se realiza em colaboração com la Fundación máshumano e IESE Business School, cujo objetivo é medir periodicamente o grau de cumprimento das recomendações do Código por parte das entidades aderidas.



Iniciativa da ONU, mulheres no Pacto Mundial das Nações Unidas pelo qual assume o compromisso público de alinhar as suas políticas para alavancar a igualdade de género.



Acordo Voluntário com o Instituto da Mulher que promove uma maior representatividade da mulher em posições diretivas.



Quadro da diversidade assinado em 2011, o qual representa um compromisso voluntário para promover a igualdade de oportunidades e a adoção de medidas anti-discriminatórias.

364
CML



>>> A DIVERSIDADE DE GÉNERO EM NÚMEROS

Linhas estratégicas

Desenvolver uma cultura baseada nas pessoas, agir com colaboração

Desenvolver e aplicar soluções digitais

Nº de colaboradores distribuídos por sexo

	Grupo CaixaBank			CaixaBank S.A.			Banco BPI		
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	
Homens	17.408	16.302	13.593	12.397	2.171	2.123	41.431	41.431	
Mulheres	20.032	19.434	15.848	15.175	2.717	2.717	30.542	30.542	
Total	37.440	35.736	29.441	27.572	4.888	4.840	34.330	35.310	

Nº de colaboradores por tipo de contrato e sexo

	Grupo CaixaBank			CaixaBank S.A.			Banco BPI		
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	
Homens	16.904	16.020	23	30	481	252	41.431	41.431	
Mulheres	19.394	19.101	45	23	593	310	30.542	30.542	
Total	36.298	35.121	68	53	1.074	562	34.330	35.310	

Nº de incorporações por sexo

	Grupo CaixaBank			CaixaBank S.A.			Banco BPI		
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	
Homens	775	615	481	222	114	117	41.431	41.431	
Mulheres	833	510	528	209	142	127	30.542	30.542	
Total	1.608	1.125	1.009	431	256	244	34.330	35.310	

Nº de despedimentos por sexo

	Grupo CaixaBank			CaixaBank S.A.			Banco BPI		
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	
Homens	75	52	50	36	15	2	41.431	41.431	
Mulheres	44	40	23	24	8	7	30.542	30.542	
Total	119	92	73	60	23	9	34.330	35.310	

A rotatividade não desejada é de 0,3%, calculada como despedimentos totais (sem incluir o plano de reestruturação e desvinculações voluntárias) sobre a equipa média.

1. Em 2019 separámos a informação por nível do Grupo CaixaBank, incluindo em 2019 as incorporações em nível Grupo CaixaBank e BPI.

Remunerações médias¹ por sexo

	Grupo CaixaBank			CaixaBank S.A.			Banco BPI		
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	
Homens	65.066	65.857	69.126	70.318	40.556	41.431	40.556	41.431	
Mulheres	51.978	53.076	56.313	57.564	29.355	30.542	29.355	30.542	
Total	58.053	58.902	62.237	63.294	34.330	35.310	34.330	35.310	

¹Inclui-se a retribuição fixa a 100% e anualizada mais a retribuição variável paga.

A remuneração média do Comité de Direção é de 1.117 milhares de euros. Este Comité é formado por 9 homens e 2 mulheres, pelo que não se separa a remuneração média por sexo por motivos de confidencialidade desta informação.

Remuneração média dos Consultores por sexo - CaixaBank S.A.² (em milhares de euros)

	2018		2019	
	Homens	549	474	474
Mulheres	154	113	113	113
Total	439	385	385	385

²Inclui a remuneração decorrente de cargos distintos aos indivíduos de representação do Conselho de Administração (Presidente e Administrador-Delegado).

A comparação de remunerações calculada como média de mulheres menos a média de homens sobre a média de remuneração de homens é de 19% (20% em 2018).

O fosso salarial de género calcula-se comparando salários entre colaboradores com o mesmo tempo de serviço na empresa, que realizam a mesma função ou posição e que dispõem do mesmo nível. Isto permite comparar trabalhos semelhantes.

Fosso salarial

	Grupo CaixaBank		CaixaBank S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Homens	1,64%	1,65%	1,64%	1,65%	5,17%	5,17%
Mulheres	1,65%	1,65%	1,65%	1,65%	5,30%	5,30%

Em 8 de maio de 2019 alcançou-se um acordo laboral de reestruturação por causas objetivas, produtivas e organizativas com os representantes laborais, que contempla a saída de 2.023 pessoas (principalmente a 1 de agosto de 2019).

No quadro abaixo mostram-se os dados de saídas por planos de desvinculação massiva (plano de reestruturação e desvinculações voluntárias (incentivadas)) a 31 de dezembro de 2019:

Nº saídas por classificação profissional e género

	Homens	Mulheres	Total geral
Directivos	258	63	321
Cargos intermédios	202	124	326
Resto dos colaboradores	785	512	1.297
Total	1.245	699	1.944

Nº saídas por idade e género

	Homens	Mulheres	Total geral
30-39 anos	14	20	34
40-49 anos	50	64	114
50-59 anos	1.162	612	1.774
>59 anos	19	3	22
Total	1.245	699	1.944

Em 31 de Janeiro de 2020 alcançou-se um Acordo Laboral de Desvinculações Voluntárias Incentivadas, que afeta um conjunto potencial de 376 colaboradores formado pelos colaboradores das gerações de 1962 e anteriores que prestam os seus serviços nas províncias de Barcelona e Teruel.

Diversidade funcional

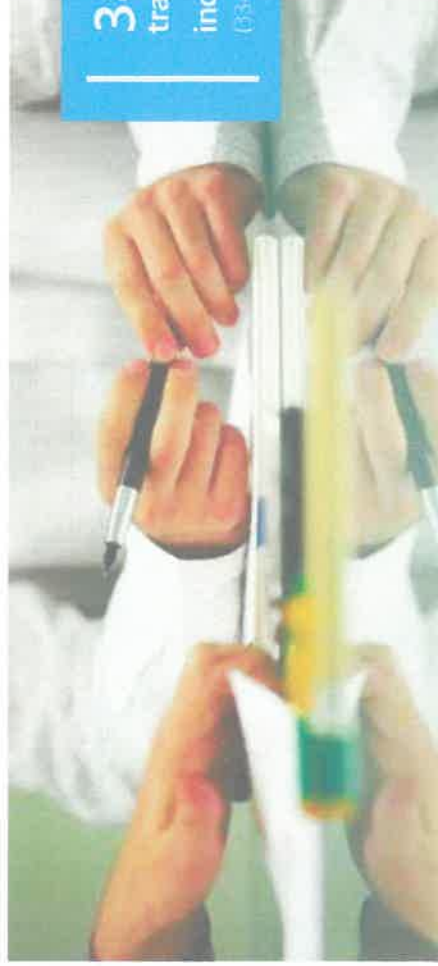
O programa de **diversidade funcional** consiste na sensibilização, integração e apoio dos colaboradores com incapacidade, baseando-se no respeito pelas pessoas e garantido a igualdade de oportunidades e a não discriminação. O programa:

- Sensibiliza as pessoas da entidade impulsionando os valores da diversidade e a não discriminação
- Melhora o clima laboral mudando a atitude das pessoas
- Contribui para aumentar o compromisso e o orgulho de pertença

As iniciativas deste programa compreendem:

- Campanhas de comunicação interna através da intranet corporativa, mostrando os benefícios sociais adicionais para este coletivo.
- Incentivo da contratação interna mediante bolsas de trabalho e programas específicos de estagiários em colaboração com incorpora ("a Caixa").
- Promover listas de contratação de fornecedores que sejam Centros Especiais de Empleo (CEE).

Em Janeiro de 2020 alcançou-se um acordo com os representantes legais dos colaboradores sobre política inclusiva de pessoas com incapacidade.



343
trabalhadores com
incapacidade em 2019
(334 em 2018)

Diversidade geracional

O programa de **diversidade geracional** parte do diagnóstico de situação na Entidade, em que se analisa a evolução demográfica e impacto nos indicadores estruturais. Este projeto compreende entrevistas internas, *benchmarking* e sessões de *design thinking* com profissionais de diferentes gerações, que compartilham conhecimentos e experiências com o objetivo de implementar o design de planos de acção.

Paralelamente a Entidade colabora com o **Observatório Geração & Talento** o qual em 2019 realizou um estudo global das características das diferentes gerações que hoje convivem nas empresas focando-se nas características dos líderes. Este tipo de estudos permitirá:

- Identificar os obstáculos e pontos fortes de cada geração que convive na Entidade.
- Elaborar um plano de ação transversal para potenciar os pontos fortes de cada geração.
- Elaborar ações para evitar perdas de *expertise* quando as pessoas se desvinculam da Entidade.
- Visualizar a diversidade geracional e valorizar as suas características diferenciais.

>>> A DIVERSIDADE GERACIONAL EM NÚMEROS

N.º de colaboradores distribuídos por idade

	Grupo CaixaBank		CaixaBank S.A.		Banco BPI	
	2019	2018	2019	2018	2018	2019
<30 anos	2.094	1.946	1.720	1.458	184	225
30-39 anos	9.238	7.789	7.133	5.912	1.234	1.009
40-49 anos	19.370	20.155	15.521	16.236	2.487	2.461
50-59 anos	6.538	5.572	4.996	3.851	894	1.004
>59 anos	200	274	71	75	89	141
Total	37.440	35.736	29.441	27.572	4.888	4.840

Número de colaboradores despedidos distribuídos por idade

	Grupo CaixaBank		CaixaBank S.A.		Banco BPI	
	2019	2018	2019	2018	2018	2019
<30 anos	4	8	4	5	0	3
30-39 anos	38	16	21	10	7	3
40-49 anos	47	49	33	33	5	3
50-59 anos	24	15	15	11	7	0
>59 anos	6	2	0	1	4	0
Total	119	92	73	60	23	9

N.º de colaboradores distribuídos por tipo de contrato e idade

Grupo CaixaBank	Contrato fixo ou indefinido a tempo completo		Contrato fixo ou indefinido a tempo parcial		Contrato temporário	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
<30 anos	1.201	1.477	4	5	889	464
30-39 anos	9.045	7.687	18	14	175	88
40-49 anos	19.332	20.131	31	19	7	5
50-59 anos	6.524	5.555	11	12	3	5
>59 anos	196	271	4	3	0	0
Total	36.298	35.121	68	53	1.074	562

Remunerações médias por idade

	Grupo CaixaBank		CaixaBank S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
<30 anos	23.290	25.878	23.256	25.990	16.217	17.580
30-39 anos	45.337	45.412	48.967	49.229	24.110	24.512
40-49 anos	61.312	61.731	65.861	66.186	34.563	34.520
50-59 anos	73.461	77.111	81.406	85.048	47.378	47.360
>59 anos	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

Linhas estratégicas

Desenvolver uma cultura focada nas pessoas, agir e colaborar.

Diversidade e igualdade de oportunidades.



Em 2019 reporta-se informação ao nível de CaixaBank Espanha, que em 2018 se reportava ao nível CaixaBank Espanha.

Plano de Igualdade

Para garantir a igualdade de oportunidades, no CaixaBank, S.A. e noutras entidades do Grupo existem diferentes planos de igualdade que partilham o objetivo de promover, divulgar e contribuir para a igualdade de género, e incorpora as políticas para facilitar a conciliação da vida laboral e pessoal da sua equipa. Cabe destacar, dentro das várias condições que melhoram as condições estabelecidas no Acordo Coletivo, as melhorias nas autorizações concedidas por casamento, maternidade e paternidade, doença ou falecimento de familiares, mudanças de domicílio, etc. (2.555 colaboradores recorreram a estas licenças em 2019), as reduções de horário para cuidar de filhos até 12 anos ou filhos com incapacidades (1.691 colaboradores solicitaram reduções de horário em 2019) e licenças para cuidar de pessoas dependentes, por violência de género, por conservação da convivência, por solidariedade, por razões pessoais e por estudos (555 colaboradores solicitaram licenças em 2019).

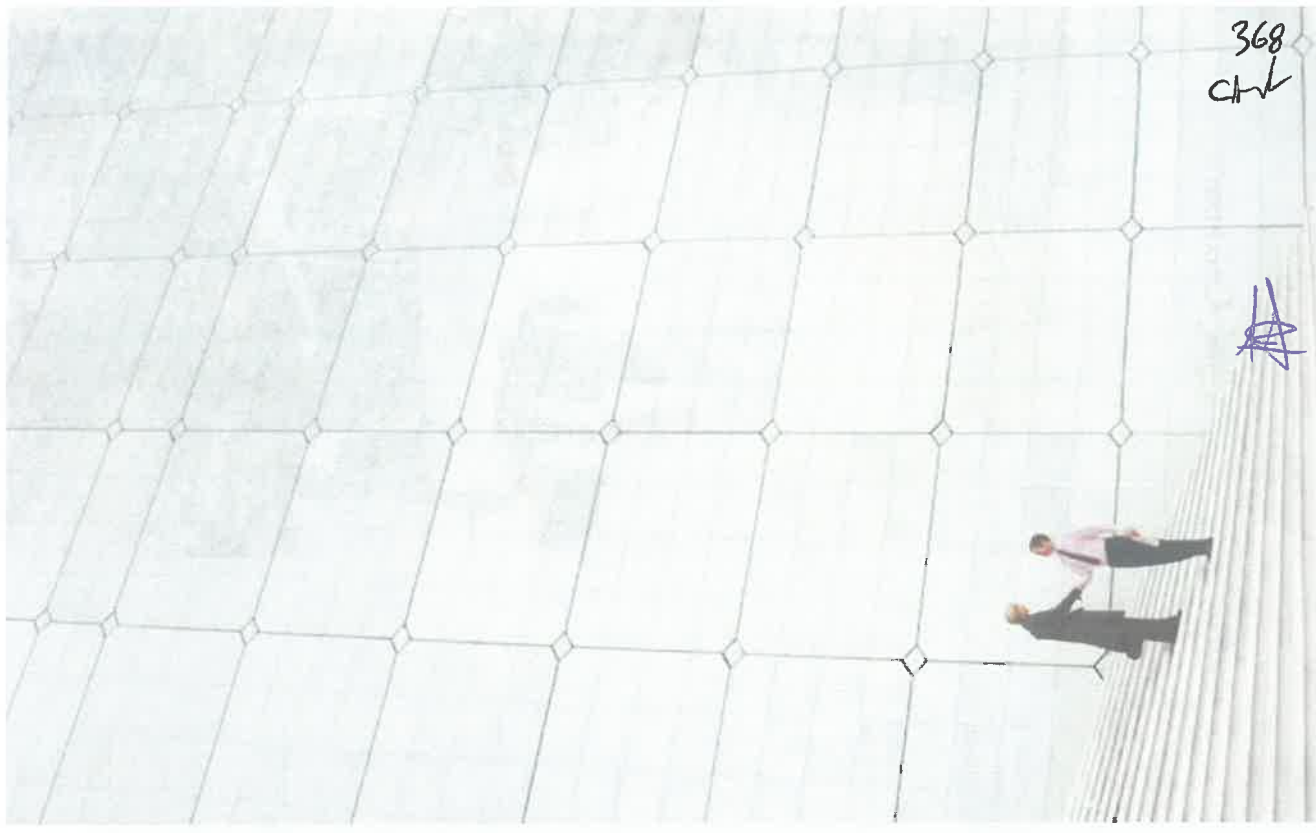
Em janeiro de 2020, no CaixaBank S.A., assinou-se com todos os sindicatos um **novo Plano de Igualdade que contém melhorias substanciais** a respeito de:

- Objetivo de representatividade da mulher em posições diretivas.
- Conciliação: ampliação da licença por morte do cônjuge ou unido de facto com filhos menores e ampliação da licença de paternidade em 10 dias progressivamente em 3 anos, para promover a corresponsabilidade no agregado familiar. Adicionalmente amplia-se a flexibilidade a uma hora respeitando as necessidades da organização.

O CaixaBank tem vindo a apostar há muitos anos em políticas de desligamento que promovem a conciliação laboral para os colaboradores. Nos acordos laborais internos contemplam-se medidas de racionalização da atividade formativa e comercial de carácter presencial, limitam-se o número de atividades que se podem realizar fora do horário geral estabelecido na Convenção Coletiva, sempre dando prioridade à iniciativa voluntária das pessoas. No que se refere ao desligamento digital, o CaixaBank dispõe de um protocolo cujos aspetos mais salientes são:

- Direito a não responder a comunicações uma vez finalizado o horário laboral.
- O não envio de comunicações entre as 19 horas e as 8 horas do dia seguinte, nem em férias, licenças ou fins-de-semana.
- Não convocar reuniões que finalizem para lá das 18h30.
- Incorporar boas práticas para minimizar reuniões e deslocações promovendo o uso de ferramentas colaborativas.

¹Dados de colaboradores de CaixaBank, S.A.



Desenvolvimento profissional e compensação

Desenvolvimento do potencial

O CaixaBank aposta no desenvolvimento das competências profissionais críticas dos seus profissionais e pelo seu desenvolvimento. Para isso, realizam-se avaliações a praticamente 100% dos colaboradores que permitem uma visão integral: avaliação de desempenho e de competências, dando especial ênfase em 2019 no processo de Feedback Diretivo nos membros do Comité de Direção com avaliações por parte das suas equipas, colaterais e de outros colaboradores de áreas distintas.

Diretivos e pré-diretivos

A Entidade promove os programas de desenvolvimento profissional tanto a nível diretivo como a nível pré-diretivos, e por eles em 2019 passaram 2.819 participantes. Destacam-se:

- Programa diretivo **"Rethink"** focado em certificar as competências de liderança e promover a estratégia e a transversalidade na Entidade, reforçando o modelo de Liderança Transformador, cujos princípios são:
 - Estar ao serviço dos colaboradores acompanhando-os para conseguir os resultados.
 - Desenvolver a inovação e a criatividade como impulsionadores de mudança.
 - Impulsionar o crescimento pessoal e profissional dos colaboradores.
 - Ser uma referência ética perante os nossos grupos de interesse.
- Programa pré-diretivo **"Progres"** dirigido a profissionais de áreas distintas e Direções Territoriais (Directores/as de balcão, Gerentes de Serviços Centrais e Directores/as de Banca Privada e de Banca de Empresas), que inclui sessões de **coaching**.

A **formação diretiva** contempla duas etapas (incorporação e consolidação) e uma terceira para os grupos de elevado potencial. Este programa propõe um desenvolvimento adicional em função da consolidação no cargo e onde se incorpora o conceito de "Certificação" através de Universidades e Escolas de negócios.

- **Incorporação:** formação dirigida ao desenvolvimento de uma liderança em si mesmo e em assentar bases do negócio. Destina-se a profissionais que acedem a novas funções diretivas. Programas: **PROA, GPS, Certificação C1**, sessões de **intervisão e coaching de transição**.
- **Consolidação** (entre 3 e 5 anos na função): focada no papel como líderes de outros e impulsionadores da mudança e da execução da estratégia. Programas: **Certificação C2**, programas relacionados com a **Transformação na era digital** e sessões de **coaching de consolidação**.
- **Desenvolvimento de alto potencial:** aqui se desenvolvem propostas com a finalidade de contribuir e impulsionar o desenvolvimento da liderança para diretivos de alto potencial. Programa **TOP 200**.

>> PRINCIPAIS COLABORADORES NA CRIAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE PROGRAMAS COM O CAIXABANK:



99,3%
de posições
diretivas cobertas
internamente em 2019
(CaixaBank S.A.)

369
CML

Talento jovem

O programa **CaixaBank First Experience**, foi premiado a nível internacional com a categoria de bronze no **Learning Awards 2019** como um dos melhores programas de *onboarding* na Europa, e a nível nacional como o **melhor programa de retenção e atração do talento** pela **Fundação Cegos**. É um programa *blended* (presencial e online através da plataforma Virtaula usando gamificação) de aprendizagem que compreende dois anos e que acompanha os novos colaboradores a todo o momento facilitando a sua integração e fazendo-os sentirem-se como parte da Entidade. O programa dispõe de uma fase de integração, onde os novos colaboradores realizam um training presencial de uma semana nos Serviços Corporativos de Barcelona, com o objetivo de dar-lhes as boas-vindas e explicar-lhes a organização e uma fase de itinerário formativo através de formação online (com conteúdo normativo de acordo com os requisitos da MIFID II).

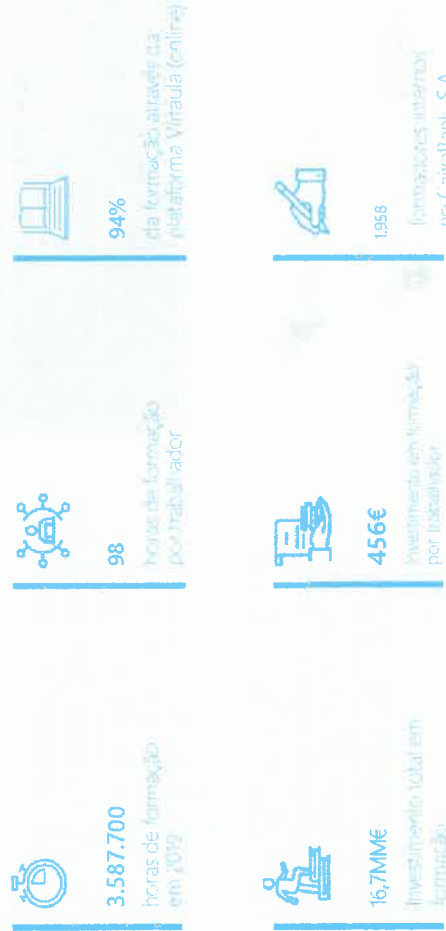
Além disso, o CaixaBank dispõe de programas de atração de talento externo como **Young Management Program (YMP)**, **WONNOW** e **New Graduates** para o segmento de *Corporate & Institutional Banking*. Com o objetivo de continuar a desenvolver o talento jovem e facilitar a sua captação nasce em 2019 **Talent Programs - New Graduates SS.CC.**, possibilitando dispor de uma carteira de talento jovem para prevenir a procura de perfis necessários para a transformação na era digital e outras posições.



Formação contínua

A **CaixaBank Campus** é a marca sobre a qual se desenvolve a oferta formativa da Entidade, promovendo uma cultura de aprendizagem contínua na qual a figura do formador interno, como facilitador de aprendizagem é um valor diferencial chave. Este modelo estrutura a oferta formativa em três grandes blocos:

- Formação obrigatória, exigida pelo regulador.
- Formação recomendada que dá resposta aos desafios do negócio.
- Autoformação que dá resposta às necessidades individuais dos nossos colaboradores.



Na equipa do CaixaBank, S.A, 18.074 profissionais estão certificados no MIFID II e 6.548 profissionais contam com uma certificação no topo da MIFID II. Adicionalmente a raiz da nova regulação normativa da Lei de Crédito Imobiliário 9.863 colaboradores estão certificados nesta matéria.

Destacam-se em 2019 o lançamento da academia virtual de inglês (*Education First*) e os itinerários de formação de Transformação na Era Digital, alinhados com o novo Plano Estratégico e com o objetivo de desenvolver o Talento Digital e aprofundar como a transformação digital tem impacto na relação com o cliente, no modelo de negócio e na forma de trabalhar. Estrutura-se em 4 blocos: Ambiente digital, Capacidades Digitais, Data Academy e Métodos ágeis de trabalho.



Linhas estratégicas

Desenvolver uma cultura baseada nos pressupostos, Agil e colaborativa

Desenvolver competências profissionais e de compensação



Compensação adequada e meritocracia

O Conselho de Administração do CaixaBank aprovou em 2017 a última atualização da **Política Geral de Remuneração do CaixaBank**, a qual detalha as principais características de cada elemento retributivo. Está à disposição de todos os colaboradores através da Intranet corporativa.

As componentes da remuneração no CaixaBank incluem principalmente:

- Uma remuneração fixa baseada no nível de responsabilidade e a trajetória profissional do trabalhador, que constitui uma parte relevante da compensação total e que está regulada pela Convenção Coletiva e os diferentes acordos laborais internos.
- Uma remuneração variável em forma de bônus ou incentivos vinculados à realização de objetivos previamente estabelecidos e definida de modo que evite possíveis conflitos de interesse e sendo o caso, inclua princípios de valorização qualitativa que tenham em conta o alinhamento dos interesses do cliente e as normas de conduta, e a uma gestão prudente dos riscos.

Os princípios da Política Geral de Remuneração são aplicáveis a todos os colaboradores do Grupo CaixaBank e entre outros objetivos persiste principalmente impulsionar comportamentos que assegurem a geração de valor a longo prazo e a sustentabilidade dos resultados no tempo. Além disso, baseia a sua estratégia de atração e retenção do talento em facilitar aos profissionais a participação num projeto social e empresarial distintivo, na possibilidade de se desenvolver profissionalmente e em condições competitivas de compensação total.

Em 2020 implementar-se-á o programa de retribuição flexível para todos os colaboradores que permitirá uma poupança fiscal e a personalização da retribuição de acordo com as necessidades de cada pessoa. A compensação total irá incorporando uma série de produtos como: seguro de saúde de familiares, passes de transporte, serviço de creche e seguro de poupança reforma.

>>> DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL E COMPENSAÇÃO EM NÚMEROS

Número de colaboradores por classificação profissional

	Grupo CaixaBank			CaixaBank S.A.			Banco BPI		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Diretivos	6.027	5.571	5.399	4.905	4.905	450	450	411	
Cargos Intermediários	7.968	7.000	6.522	5.852	649	647			
Outros Colaboradores	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			

Número total de horas de formação por categoria profissional

	Grupo CaixaBank			CaixaBank S.A.			Banco BPI		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Diretivos	397.864	703.195	391.607	685.150	1.991	11.882			
Cargos Intermediários	566.009	847.140	476.439	779.749	57.723	48.415			
Outros Colaboradores	1.577.976	2.037.365	1.247.136	1.706.423	216.036	229.107			
Total	2.541.849	3.587.700	2.115.182	3.171.322	275.750	289.404			

Remunerações médias por classificação profissional

	Grupo CaixaBank			CaixaBank S.A.			Banco BPI		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Diretivos	94.534	97.444	92.868	95.513	85.533	95.839			
Cargos Intermediários	67.559	69.375	70.094	72.022	41.374	43.650			
Outros Colaboradores	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			

Número total de colaboradores distribuídos por tipo de contrato e classificação profissional

	Grupo CaixaBank			CaixaBank S.A.			Banco BPI		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Diretivos	6.020	5.556	6	6	13	1	1	2	2
Cargos Intermediários	7.960	6.995	3	3	3	5	5	2	2
Outros Colaboradores	22.318	22.573	59	59	37	1.068	1.068	555	555
Total	36.298	35.124	68	68	53	1.074	1.074	559	559

Nº de despedimentos por classificação profissional

	Grupo CaixaBank			CaixaBank S.A.			Banco BPI		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Diretivos	17	15	9	9	14	5	5	0	0
Cargos Intermediários	21	11	13	13	6	3	3	1	1
Outros Colaboradores	81	66	51	51	40	15	15	8	8
Total	119	92	73	73	60	23	23	9	9

371
CAB

Ambiente laboral

Disponer de um ambiente laboral positivo onde as equipas se sintam motivadas e comprometidas é essencial para a CaixaBank. Para isso, é importante prestar atenção às suas opiniões com base nesta escuta elaborar um plano de acção para adaptar-se às suas necessidades. Por este motivo, considera-se que avaliando o ambiente sócio-laboral, a experiência do trabalhador, assim como a qualidade do serviço oferecido de forma periódica ajuda a conseguir este ambiente que se pretende.

A Entidade mede o compromisso e a satisfação dos seus colaboradores mediante o Estudo de Compromisso e de Qualidade de Serviço, assim como também através de monitores como por exemplo MercoTalent ou o Índice de Medição Experiência do Trabalhador (IMEX).

Experiência do trabalhador

Realizar a melhor proposta de valor para os trabalhadores para melhorar a sua experiência, aumentar o compromisso e promover o bem-estar num ambiente saudável e sustentável.

A proposta de valor estrutura-se em 4 pilares:

- Contigo crescemos
- Transcendemos socialmente
- Inovamos juntos
- Confiamos nas pessoas



Modelos de trabalho mais ágeis e transversais

A CaixaBank aposta por uma estrutura ágil e colaborativa, e por este motivo está a desenvolver um projeto que persegue a simplificação do número de níveis organizativos que deve permitir a melhora do *time to market*, a redução dos tempos de reação e decisão, e ao mesmo tempo suportará uma melhora do compromisso dos colaboradores, a possibilidade de desenvolver o talento interno, assim como o aumento da produtividade ea qualidade da entrega.

A nível de Grupo, está-se a desenvolver e a racionalizar o modelo corporativo com o objetivo de melhorar o controlo, a governação e as eficiências através da criação de serviços partilhados.

Em 2019, através do projeto HR Business Partner reformulou-se o modelo de relação com o cliente interno alcançando um serviço de maior proximidade, agilidade, proatividade e qualidade.

O estudo do compromisso realiza-se bianualmente para toda a equipa, o Estudo do Compromisso 2019 se realizará durante o primeiro trimestre de 2020 e como novidade destaca a possibilidade de elaborar planos de ação de melhoria personalizados para cada unidade organizativa.

Em 2019 a iniciativa do trabalho remoto em Serviços Centrais permitiu aumentar a flexibilidade e satisfação.

A transição até modelos de trabalho mais ágeis enquadra no projeto de transformação ágil que persegue a aceleração e a adoção de metodologias ágeis para aumentar a flexibilidade e a eficiência na contribuição de soluções, com foco no cliente e quebrando barreiras mediante o trabalho colaborativo. Como principais linhas de trabalho encontra-se a definição da estratégia e do roadmap da transformação ágil, a implantação das metodologias ágeis a todos os níveis através de coaching e a capacitação de novos papéis, fomentando a transversalidade e as relações circulares.



Normas laborais e direitos da equipa

No CaixaBank é básico o respeito pelas normas laborais, os direitos da equipa e dos seus representantes, tudo isso num âmbito de consenso com as forças sindicais.

Aplica-se o Acordo Coletivo de Caixas e Entidades Financeiras de poupança à totalidade da equipa do CaixaBank S.A., tendo também acordos que desenvolvem e melhoram as condições reguladas no mesmo.

De forma geral, a maioria da equipa pratica o horário laboral estabelecido no acordo coletivo de entidades financeiras e de poupança, e realizam-se acordos laborais específicos com a Representação Laboral dos Trabalhadores (RLT), quando se dão casos excecionais. CaixaBank, S.A. é parte da Comissão permanente paritária de interpretação do Acordo, que procura desenvolver as normas laborais que são de aplicação a todos os trabalhadores do setor.

CaixaBank, S.A., mantém e promove uma total neutralidade com as diferentes forças sindicais presentes na Entidade. Os representantes sindicais presentes nos comités da empresa são eleitos a cada 4 anos em voto pessoal, livre, direto e secreto e são informados das mudanças relevantes que se possam produzir na Entidade.

Em 2019 no âmbito do Acordo Coletivo, alcançou-se um acordo quadro no domínio de registo de horário com a representação legal dos trabalhadores. Além disso, perante o término do Acordo Coletivo em 31/12/2018, constituiu-se a mesa de negociação do novo acordo e iniciaram-se as negociações para estabelecer as condições de um novo Acordo Coletivo do Sector.



Com o objetivo de sensibilizar e preparar a equipa em matéria de Segurança e Saúde no trabalho, o CaixaBank oferece periodicamente conteúdos formativos com referência à segurança em escritórios, segurança e saúde laboral, medidas de emergência e primeiros socorros.



100%

equipa Grupo CaixaBank unida em algum acordo coletivo

Promoção do bem-estar num ambiente saudável e sustentável

A Direção encontra-se altamente sensibilizada em desenvolver iniciativas e ações que favoreçam condições de trabalho adequadas, denotando um compromisso em:

- Promover uma cultura preventiva em todos os níveis da organização.
- Garantir o cumprimento da legislação aplicável, assim como dos compromissos voluntários que se assumam.
- Considerar os aspetos preventivos de raiz.
- Implementar medidas de melhoria contínua.
- Formar e sensibilizar a equipa.
- Manter um sistema de gestão de Prevenção de Riscos Laborais segundo os requisitos da norma OHSAS 18001, cuja exigência é superior à norma legal.

CaixaBank, S.A. dispõe de comités específicos para garantir a segurança e a saúde da equipa:

- **Comité Único de Segurança e Saúde Laboral.** Estabelece os objetivos anteriormente mencionados e dá seguimento às atividades preventivas, colocando especial ênfase não só nas auditorias legislativas, mas também noutras de carácter voluntário OHSAS 18001 (desde 2005).
- **Comité de Coordenação de Prevenção de Riscos Laborais.** Define as políticas em matéria de prevenção neste âmbito- melhorar o controlo, a gestão e o seguimento das necessidades em matéria de segurança e saúde e a realização de ações formativas.



Linhas estratégicas

Desenvolver uma cultura baseada nos valores do Colaborativo

Experiência do Cliente

Handwritten signature or initials.

Empresa Saudável

O projeto de empresa saudável reafirma o seu compromisso com a segurança, a saúde e o bem-estar da equipa, uma vez que:



E estrutura-se em três eixos:

Segurança

Ambientes de trabalho seguros e emocionalmente saudáveis.

A Entidade propõe-se alcançar a excelência na cultura preventiva e ambientes de trabalho seguros, para o que se vai analisar a transição para a certificação ISO 45001, incorporando o bem-estar como conceito global.

Em matéria psicossocial realizou-se um programa de intervenção que avalia os efeitos psicossociais e define planos de ação para a diminuição de fatores stressantes.

Como prova da melhoria contínua em matéria de prevenção, o CaixaBank foi reconhecida internacionalmente com o "Occupation Risk Prevention 2019" concedido pela Fundação Internacional ORP graças à implementação de um programa de gestão integral da prevenção para a equipa no estrangeiro.

Saúde

Promotão de estilos de vida saudável, equilibrando a vida laboral e a saúde como elementos-chave.

O CaixaBank disponibilizou espaços físicos para promover atividades saudáveis e desportivas e desenvolveu o capítulo de segurança, saúde e bem-estar laboral na intranet corporativa com o objetivo de se reforçar como Empresa Saudável. Para isso, também se oferecem programas individuais e coletivos para melhorar estilos de vida e a gestão da saúde através da plataforma interna de "Adeslas Salud y Bienestar".

As atividades do CaixaBank não contribuem para o desenvolvimento nos seus trabalhadores de nenhuma das doenças profissionais catalogadas.

Bem-estar

Crear una cultura de flexibilidad con ambientes que promuevan el bienestar de la equipa con beneficios que faciliten o seu día-a-dia.

A Escola de Rendimento Sustentável na plataforma Virtualia inclui conteúdos que contribuem para melhorar o bem-estar pessoal da equipa com formação em saúde e nutrição, mindfulness, meio ambiente e pensamento positivo, entre outros.

Com a ampliação de medidas para a promoção de novos ambientes e formas de trabalho (remoto, ágil, ...) assim como através do estudo de fórmulas para um envelhecimento ativo e saudável da equipa, será possível alcançar o objetivo de conseguir uma equipa emocionalmente mais sã.



>> AMBIENTE LABORAL EM NÚMEROS¹

Acidentalidade no trabalho - Grupo CaixaBank

	2018	2019
Nº total de acidentes	520	523

Em 2019 os acidentes graves distribuíram-se em 2 mulheres e 5 homens, e os não graves em 345 mulheres e 171 homens.

Frequência dos acidentes no trabalho - Grupo CaixaBank

	2018	2019
Índice de frequência de acidentes ²	153	177

² Em 2019 o índice de frequência de acidentes para mulheres é de 2,43 e de 1,01 para homens.

Número de horas de ausência gerível - Grupo CaixaBank

	2018	2019
Horas de ausência geríveis	1.775.752	1.684.796

2,82%

Índice de ausência gerível (doença e acidente)

¹ Os dados de 2018 reexpressaram homogeneizando o critério utilizado em 2019.

Canais de comunicação para promover a participação e a colaboração

A comunicação interna no CaixaBank foca-se principalmente em:

- Divulgar e acompanhar os desafios do Plano Estratégico e as prioridades de negócio.
- Transmitir os valores da Entidade como elemento diferenciador.
- Reconhecer e reforçar as boas práticas profissionais.
- Promover a cultura corporativa e o orgulho de pertença.

O CaixaBank conta com diversos canais de comunicação entre o trabalhador e a Entidade, destacando-se:

- O espaço **"Personas"**, um diário digital de âmbito global e transversal que, com quase 1,5 milhões de acessos mensais e uma média de 2,5 novidades diárias, foca-se no protagonismo das pessoas da Entidade, assim como na informação institucional e nos destaques de relevância para a atividade diária, a partir de uma ótica estratégica, motivacional e de negócio.

Durante 2019, tiveram uma especial relevância as notícias, os vídeos e os testemunhos incluídos nos planos de comunicação do novo **Plano Estratégico 2019 - 2021**, do programa de Cultura **"Somos CaixaBank"** e do lançamento do novo *claim* da Marca **#EscucharHaberHacer**.

Para avançar na participação e na colaboração, durante 2019, testou-se a nova ferramenta **PeopleNow**, uma evolução de 'Personas' que deve implementar-se no primeiro semestre de 2020 em toda a Entidade, focada na experiência do utilizador, que permite integrar as diferentes ferramentas de Microsoft Office 365 e SharePoint para facilitar a comunicação multioficial e a transversalidade dentro da organização, de maneira personalizada e relevante. O objetivo principal é que o ambiente digital de trabalho se converta num espaço inteligente e moderno, em que nele flua a colaboração, a informação e o conhecimento.

- A revista CanalCaixa, uma publicação editorial monográfica, em papel e digital, que destaca e divulga os valores e a cultura da Entidade através do testemunho das suas pessoas.

- A organização e coordenação de **eventos internos**, como a **Convenção de Diretivos**, e o aconselhamento em ações com trabalhadores liderados por outras áreas do banco.

- **FlashDirectivo**, um canal audiovisual que facilita as principais mensagens do Administrador Delegado a todos os profissionais do CaixaBank, em cada apresentação de resultados.

- **Canal de consultas e denúncias**, incluído na intranet corporativa.

Durante o ano 2019, receberam-se 5 denúncias formais referentes a possíveis comportamentos de assédio laboral e sexual. Exige-se por parte dos consultores externos que não haja nenhum caso de assédio.

Tal como estabelece o Protocolo, os consultores externos realizaram relatórios das cinco denúncias formais, com o seguinte resultado: três decisões de não existência de assédio e arquivo da denúncia; e duas decisões de não existência de assédio com recomendação de medidas tendentes a promover a mediação entre as partes.

No âmbito da intranet corporativa, durante o ano 2019 e dentro do espaço Wengage Diversity, destaca-se o capítulo de Prevenção do Assédio.

Também se realizaram ações de formação de divulgação do protocolo de prevenção de assédios. No curso de formação do Código Ético, destacou-se o canal específico do Protocolo de Assédio.

Alcançar uma rentabilidade atrativa, mantendo a robustez financeira

Principais métricas de seguimento do plano estratégico 2019-2021



Linhas estratégicas

- Alargar uma entidade
- estrutural
- robustez financeira

Evolução resultados

Evolução resultados e atividade

Segmentação de negócios

Para efeitos de apresentação da informação financeira, o Grupo organiza-se nos seguintes segmentos de negócio:

Bancário e Seguros:

- Inclui os resultados da atividade bancária, seguros e gestão de ativos realizada pelo Grupo essencialmente em Espanha, assim como a gestão de liquidez, ALCO, o financiamento aos restantes negócios e as atividades corporativas de todo o Grupo. Inclui, também, os negócios adquiridos pelo CaixaBank ao BPI durante 2018 (seguros, gestão de ativos e cartões).

Participações

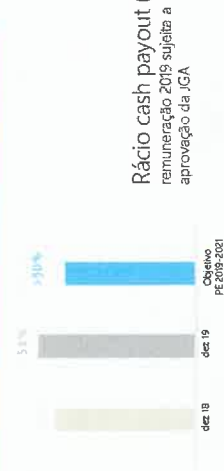
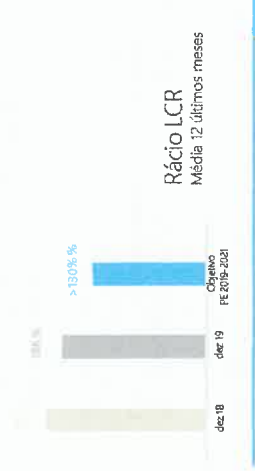
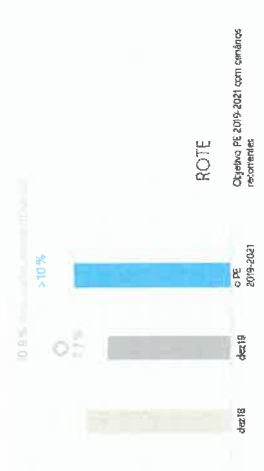
- O negócio inclui essencialmente os rendimentos por dividendos e/ou método da equivalência patrimonial líquida dos custos de financiamento das participações assim como os resultados das operações financeiras no Erste Group Bank, Telefónica, Repsol, BFA e BCI. Desde 1 de janeiro de 2019 incorpora-se neste segmento a participação de 20% na CoralHomes após a venda do negócio imobiliário em finais de dezembro de 2018. Também inclui impactos relevantes em resultados de outras participações significativas em setores diversos.

- Inclui a participação no BFA que, após uma reavaliação com impacto significativo no fecho de 2018, é classificada como ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral e a participação na Repsol, até concluir a sua venda no segundo trimestre de 2019.

BPI:

- Inclui os resultados do negócio bancário doméstico do BPI. A conta de resultados inclui a reversão dos ajustamentos resultantes do reconhecimento ao justo valor dos ativos e passivos na combinação de negócios e exclui os resultados e impactos de balanço associados aos ativos do BPI classificados como participações em negócios (essencialmente BFA e BCI), referidos anteriormente.

Os custos de exploração dos segmentos de negócio incorporam tanto os diretos como os indiretos, alocados em função de critérios internos de imputação.



376
CML



Resultados

em milhões de euros	2017		2018		2019 (segmentação por negócios)			
	Grupo	4.746	Grupo	4.907	Grupo	Bancário e seguros	Partilhas	BPI
Margem financeira		4.746		4.907		4.659	(124)	416
Rendimentos de dividendos e resultados da entidade avaliados pelo método da equivalência patrimonial	653		972		588	232	335	21
Comissões líquidas	2.499		2.583		2.598	2.340	-	258
Ganhos e perdas por ativos e passivos financeiros e outros	282		278		298	239	35	24
Rendimentos e despesas protegidos por contratos de seguro ou resseguro	472		551		556	556	-	-
Outros rendimentos e despesas de exploração	(430)		(524)		(386)	(369)	-	(17)
Margem bruta	8.222		8.767		8.605	7.657	246	702
Despesas administrativas e amortizações recorrentes	(4.467)		(4.634)		(4.771)	(4.304)	(4)	(463)
Despesas extraordinárias	(110)		(24)		(979)	(978)	-	(1)
Margem de exploração	3.645		4.109		2.855	2.375	242	238
Perdas por desconhecimento de ativos financeiros	(799)		(97)		(376)	(573)	-	197
Outras dotações a provisões	(912)		(470)		(235)	(238)	-	3
Ganhos / perdas com o desconhecimento de ativos e outros	164		(735)		(167)	(169)	-	2
Resultado antes de impostos	2.098		2.807		2.077	1.395	242	440
Imposto sobre sociedades	(378)		(712)		(369)	(332)	71	(108)
Resultado após impostos	1.720		2.095		1.708	1.063	313	332
Resultado atribuído a interesses minoritários e a atividades descontinuadas	36		110		3	3	-	-
Resultado atribuído ao Grupo	1.684		1.985		1.705	1.060	313	332
Rácio de eficiência	55,7 %		53,1 %		66,8 %			
Rácio de eficiência sem despesas extraordinárias	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 %			

¹No cálculo do ROE e ROE de 2019 incluem-se os ajustes de valorização no denominador, repressando os números publicados de períodos anteriores. Também se modificou a política contabilística associada ao registro dos compromissos de prestação definida com os trabalhadores, repressando o património e os rácios de períodos anteriores.

Handwritten signature

337
SW

Evolução 2019 vs 2018

O **resultado atribuído** situa-se em 1.705 milhões de euros em 2019, (-14,1 %), com uma evolução marcada pelo registo do acordo laboral levado a cabo no presente exercício (+20,4 % sem este efeito).

A **margem bruta** situa-se nos 8.605 milhões de euros, com aumento dos rendimentos *core*¹ que se situam em 8.316 milhões de euros em 2019 (+1,2 %). Na evolução da margem bruta (-1,8 %) tem influência a redução dos resultados das entidades avaliadas pelo método da equivalência patrimonial (-48,5 %), como consequência da não consideração da Repsol e do BFA. A margem Bruta, sem considerar a contribuição em ambos os exercícios da Repsol e BFA, crescerá 3,0%.

Melhoria do item - **outros rendimentos e custos de exploração** causada por menores custos imobiliários como consequência da venda deste negócio em 2018.

Na evolução do item **perdas por desconhecimento de ativos financeiros** salienta-se, essencialmente, a libertação extraordinária de provisões em 2018 no valor de 275 milhões de euros aproximadamente.

O registo em 2018 da operação de recompra de 51% da Servihabitat, deu lugar a um resultado negativo de -204 milhões de euros (-152 registados em outras dotações e provisões e -52 em Ganhos / perdas com o desconhecimento de ativos e outros).

Também, na evolução anual do item **ganhos/perdas** com o desconhecimento de ativos e outros salienta-se essencialmente o registo em 2018 de -453 milhões de euros derivado do acordo de venda da Repsol e o resultado derivado da mudança na classificação contabilística da participação no BFA por -154 milhões de euros.

Evolução 2018 vs 2017

O **resultado atribuído** de 2018 atingiu os 1985 milhões de euros, crescendo +17,8 % comparativamente a 2017.

A **margem bruta** situou-se em 8.767 milhões de euros (+6,6 % comparativamente ao ano fiscal anterior) impulsionado pelo crescimento dos rendimentos *core* que atingiram 8.217 milhões de euros em 2018 (+4,2 %) e maiores receitas de participadas.

Os **gastos administrativos e amortizações recorrentes** (+3,7 %) cresceram a um ritmo inferior aos rendimentos *core*.

Na avaliação de **perdas por desconhecimento de ativos financeiros** (-87,9 %) salienta-se a normalização dos indicadores de qualidade do ativo e a libertação extraordinária de provisões devido à melhoria da recuperabilidade da dívida de um grande devedor.

Em **outras dotações a provisões** (-48,4 %) destaca-se em 2018 o impacto da operação de recompra de 51% da Servihabitat (em 2017 impactos extraordinários negativos associados a reformas antecipadas e ao saneamento da exposição em Sareb).

Ganhos / perdas com o desconhecimento de ativos e outros observa resultados não habituais em ambos os exercícios, destacando-se em 2018 o impacto negativo da venda da Repsol e a reclassificação contabilística do BFA e, em 2017, o resultado positivo da combinação de negócios gerado pela aquisição do BPI.



Linhas estratégicas

Atividade de
participadas
Ativos
transmissíveis
intangíveis
financeira

Reservas
reguladas e
provisões

¹Inclui margem de juros, comissões, rendimentos do negócio de seguros de vida risco, o resultado pelo método da equivalência patrimonial de SegurCaixa Adesla e rendimentos de participações em seguradoras do BPI.

Margem financeira

Evolução 2019 vs 2018

Em 2019 a margem financeira ascende a 4.951 milhões de euros (+0,9% comparativamente a 2018) devido a:

- Juros de crédito superiores principalmente pelo aumento do volume.
- Gestão do financiamento de retalho, que resulta de uma redução do custo pela anulação da dívida subordinada retail em junho de 2018 e a redução de 4 pontos base no custo da poupança a prazo.
- Poupança nos custos de financiamento institucional por menor preço. Maior volume da carteira de rendimento fixo.
- Maior contribuição do negócio de seguros (produtos de poupança).
- Também, na evolução salienta-se a diminuição da rentabilidade do crédito e da carteira de rendimento fixo.

Evolução 2018 vs 2017

Em 2018 a margem financeira situou-se em 4.907 milhões de euros (+3,4% comparativamente a 2017). O crescimento foi devido a:

- Melhoria da rentabilidade do crédito de +7 pontos base devido a financiamentos a taxas de juro superiores e a um mix de segmentos mais rentáveis que compensaram as reapreciações ainda negativas da carteira de crédito hipotecário. Os juros de créditos duvidosos e recuperações também contribuíram para o aumento das taxas de crédito.
- Gestão do financiamento de retalho, que resultou numa redução de -1 ponto base no custo da poupança a prazo.
- A poupança nos custos do financiamento institucional por menor preço e o maior volume da carteira de rendimento fixo superou o impacto da queda da rentabilidade do rendimento fixo e o aumento dos custos do excesso de liquidez remunerado a taxas negativas.

em milhões de euros

	2019	2018	2017	
	Saldo médio	Classe %	Saldo médio	
Intermediários financeiros	25.286	0,65 %	21.241	0,83 %
Carteira de créditos (a)	213.298	2,24 %	208.470	2,27 %
Valores representativos de dívida	36.184	0,92 %	34.723	1,05 %
Outros ativos de rendimento	61.643	2,84 %	54.174	3,03 %
Restantes ativos	67.431	-	65.193	-
Total de ativos médios (b)	403.842	1,75 %	383.801	1,81 %
Intermediários financeiros	36.076	0,67 %	43.601	0,45 %
Recursos de atividade de retalho (c)	214.136	0,02 %	199.220	0,04 %
Empréstimos institucionais e valores negociáveis	28.343	0,87 %	26.822	0,98 %
Passivos subordinados	5.400	1,36 %	6.346	1,73 %
Outros passivos onerados	70.437	2,04 %	63.366	2,14 %
Restantes passivos	49.450	-	44.446	-
Total de recursos médios (d)	403.842	0,52 %	383.801	0,53 %
Diferencial da clientela (e-c)		2,22 %		2,23 %
Diferencial do balanço (b-d)		1,23 %		1,28 %

Para a carteira investida deve ter-se em conta os seguintes aspetos:

- De acordo com a norma contabilística em vigor, o balanço de ativos financeiros é apresentado em valores de custo. No entanto, para os juros recebidos dos ativos de rendimento fixo, o balanço é apresentado em valores de custo corrigidos pelo efeito da amortização. Assim, o balanço de ativos financeiros é apresentado em valores de custo corrigidos pelo efeito da amortização.
- Os dados de valores médios de "ativos" referem-se ao balanço de ativos financeiros corrigido pelo efeito da amortização.
- Os dados de valores médios de "recursos" referem-se ao balanço de recursos corrigido pelo efeito da amortização.
- Os dados de valores médios de "ativos" referem-se ao balanço de ativos financeiros corrigido pelo efeito da amortização.
- Os dados de valores médios de "recursos" referem-se ao balanço de recursos corrigido pelo efeito da amortização.

Linhas estratégicas
 Evolução
 operacional e
 atividade

379
 chd

Comissões

Evolução 2019 vs 2018

As receitas de comissões situam-se em 2.598 milhões de euros, +0,6 % comparativamente a 2018.

- As comissões bancárias, valores e outros incluem rendimentos de operações de valores, transaccionalidade, risco, gestão de depósitos, meios de pagamento e banca de investimento. Na evolução anual (+0,8 %) destaca-se o crescimento da banca eletrónica.
- As comissões por comercialização de seguros diminuíam comparativamente a 2018 (-6,6 %) afetadas pelo calendário de lançamento de novos produtos.
- As comissões de fundos de investimento, carteiras e sicav's situam-se em 538 milhões de euros (-2,6 %). Na sua evolução regista-se, entre outros, a redução do património médio gerido durante 2019 devido à evolução negativa dos mercados nos finais de 2018, que se foi recuperando ao longo de 2019.
- As comissões por gestão de planos de pensões situam-se em +222 milhões de euros (+2,4%).

Evolução 2018 vs 2017

As receitas por comissões situaram-se em 2018 em 2.583 milhões (+3,4% comparativamente a 2017).

- A evolução das comissões bancárias, valores e outros comparativamente a 2017 foi afetada por acordos de distribuição relacionados com o financiamento ao consumo assim como menores comissões na banca de investimento
- As comissões por comercialização de seguros cresceram +19,0% em 2018 comparativamente a 2017, após a intensa atividade comercial.
- As comissões de fundos de investimento, carteiras e sicav's em 2018 aumentaram +12,6 % pelo aumento do património gerido durante os primeiros nove meses do exercício, anteriores à volatilidade.
- As comissões por gestão de planos de pensões em 2018 aumentaram +2,0 % comparativamente ao ano anterior, através de uma ampla oferta de produtos.

em milhões de euros	2019	2018	2017
Comissões bancárias, valores e outros	1.500	1.488	1.521
Fundos de investimento, carteiras e SICAV's	538	552	491
Planos de pensões	222	217	213
Comercialização de seguros	213	227	274
Unit Link e outros ¹	125	99	-
Comissões líquidas	2.598	2.583	2.499

¹ Inclui juros correspondentes a Unit Link e Renta Vitalícia Inversão Flexível (parte sob gestão). Em 2017 incluíam-se dentro da comercialização de seguros.

Rendimentos da carteira de participações

Os resultados das entidades valorizadas pelo método da equivalência patrimonial diminuíam 401 milhões de euros (-48,5 %) comparativamente ao exercício anterior, essencialmente, pela não inclusão em 2019 do resultado do BFA e da Repsol (434 milhões de euros incluídos em 2018). Excluindo este efeito, a evolução deste item seria positiva (+4,0%).

Em 2018 a sua evolução foi positiva em +319 milhões de euros (+48,8 %) e viu-se marcada pela evolução do negócio e pela maior contribuição do BFA por impactos excecionais entre os quais se destacam a desvalorização da divisa angolana.

em milhões de euros	2019	2018	2017
Rendimentos por dividendos	163	146	127
Entidades valorizadas pelo método da equivalência patrimonial	425	826	526
Rendimentos da carteira de participações	588	972	653

Resultado das operações financeiras

O resultado das operações financeiras situa-se em 298 milhões de euros em 2019 (+7,2%), que inclui, entre outros, a materialização de mais valias em ativos de rendimento fixo.

Em 2018, o item incluía a reavaliação da participação do BPI na Viacer no contexto do seu desinvestimento, o resultado derivado das operações de coberturas associadas a obrigações subordinadas reembolsadas antecipadamente e a materialização de mais valias em ativos de rendimento fixo. A evolução comparativamente a 2017 viu-se afetada pela materialização de mais valias potenciais em ativos financeiros disponíveis para venda.

Rendimentos e despesas protegidos por contratos de seguro ou resseguro

As receitas resultantes da atividade de seguros de vida risco situam-se em 556 milhões de euros, +1,0 % no ano. Em 2018 aumentaram +16,7 % devido a um crescimento sustentável da atividade comercial.

Outros rendimentos e despesas de exploração

A evolução do item outros rendimentos e despesas de exploração (-26,4 %) é afetada, essencialmente, por menores custos imobiliários (Imposto sobre Bens Imóveis e custos de manutenção e gestão da carteira de imóveis sob gestão), como consequência da venda do negócio imobiliário, formalizada no quarto trimestre de 2018.

O item inclui, entre outros, rendimentos e despesas de filiais não imobiliárias, receitas por alugueres e gastos de gestão de imóveis sob gestão e contribuições, taxas e impostos.

- Registo da contribuição para o Fundo de Garantia de Depósitos (FGD) por 242 milhões de euros (228 milhões de euros em 2018 e 214 em 2017).
- Inclui a contribuição para o Fundo Único de Resolução (FUR) pelo montante de 103 milhões de euros (97 milhões de euros em 2018 e 90 milhões de euros em 2017), incluindo a contribuição do BPI de 7 milhões de euros para o Fundo de Resolução Português.
- Registo do Imposto sobre Bens Imóveis (16 milhões de euros em 2019 em relação aos 48 milhões de euros em 2018 e aos 50 milhões de euros em 2017).

em milhões de euros	2019	2018	2017
Contribuição para o Fundo Único de Resolução / Fundo de Garantia de Depósitos	(345)	(325)	(304)
Outros rendimentos e despesas imobiliários (inclui IBI)	1	(147)	(200)
Outros	(42)	(52)	74
Outros rendimentos e despesas de exploração	(386)	(524)	(430)

#

Custos administrativos e amortizações

Os custos administrativos e amortizações recorrentes situam-se em 4.771 milhões de euros, +2,9%. De acordo com a evolução anual salientam-se:

- Os custos de pessoal aumentam 1,4 % no ano pelo aumento orgânico dos mesmos, embora com uma melhoria nos dois últimos trimestres em resultado do Acordo laboral alcançado no presente exercício. O aumento orgânico explica também a evolução em 2018 comparativamente a 2017.
- Diminuição de 3,5 % dos gastos gerais, entre outros, pela aplicação de IFRS16. Isolando este efeito (154 milhões de euros), no seu aumento incidem custos mais elevados pela transformação do modelo de distribuição (escritórios Store, modelo InTouch de atendimento remoto) e maiores custos com tecnologia e novos requerimentos normativos, tal como tinha acontecido na evolução de 2018.
- As amortizações aumentam 34,9 % como consequência, entre outros, da entrada em vigor da IFRS16, que implica a ativação e posterior amortização dos direitos de uso de bens em alugar, que se compensa essencialmente com a redução dos custos gerais. Sem este efeito, o crescimento dos custos com amortizações seria de 1,5 % aproximadamente. Estas diminuíram em 2018 comparativamente a 2017 pelo saneamento de bens intangíveis que se verificou no quarto trimestre de 2017.

em milhões de euros	2019	2018	2017
Margem bruta	9.255	8.767	8.232
Custos com pessoal	(2.978)	(2.937)	(2.875)
Custos gerais	(1.247)	(1.292)	(1.165)
Amortizações	(546)	(405)	(427)
Custos administrativos e amortizações recorrentes	(4.771)	(4.634)	(4.467)
Custos extraordinários	(979)	(24)	(110)

Perdas por desreconhecimento de ativos financeiros e outras dotações a provisões

As dotações para insolvências situam-se em 376 milhões de euros (-97 milhões de euros em 2018). Na sua evolução incidem efeitos não habituais em ambos os exercícios e em especial a reversão de provisões associada à atualização do valor recuperável da exposição de um grande devedor por 275 milhões de euros, aproximadamente, no terceiro trimestre de 2018.

Em 2019 salienta-se entre outros, o impacto negativo da recalibração de modelos num ambiente de desaceleração macroeconómica e a libertação de provisões devido à revisão da perda esperada associada aos ajustamentos por risco de crédito realizados na aquisição do BPI por +119 milhões de euros (179 milhões de euros no total do ano).

em milhões de euros	2019	2018	2017
Recursos para insolvências	(376)	(97)	(799)
Outras dotações a provisões	(235)	(470)	(912)
Perdas por desreconhecimento de ativos financeiros e outras dotações a provisões	(611)	(567)	(1.711)

382
CML



A evolução de 2018, -87,9 % comparativamente a 2017, é consequência do processo de normalização dos indicadores de qualidade do ativo e dos efeitos não habituais.

Outras dotações incluem, principalmente, a cobertura para contingências e a desreconhecimento de outros ativos. Na sua evolução salientam-se efeitos não habituais, em especial em 2018, já que nesta linha se reconheceu o registo de -152 milhões de euros correspondentes à diferença entre o preço de compra à TPG de 51 % da entidade de gestão imobiliária e o justo valor estimado da participação naquele momento e -53 milhões de euros associados a reformas antecipadas e deteriorações como consequência da revisão do valor recuperável de certos ativos, entre outros aspetos.

Em 2017 incluía, entre outros, o registo de -455 milhões de euros associados a reformas antecipadas e -154 milhões de euros de saneamento da exposição na Sareb.

Ganhos/ perdas com o desreconhecimento de ativos e outros

Ganhos/perdas com o desreconhecimento de ativos e outros incluem, essencialmente, os resultados de operações não habituais concretizadas e os resultados por vendas e saneamento de ativos. A evolução anual(-77,3%) traduz, essencialmente, eventos extraordinários em 2018:

- Os resultados imobiliários incluem a desreconhecimento de 49 % da participação que naquele momento mantinha na Servihabitat para adequar o seu valor nas contas ao justo valor (-52 milhões). Adicionalmente, inclui a formalização da venda do negócio imobiliário (incluindo custos, impostos e outros custos) pelo montante de -60 milhões de euros.
- Outros ganhos / perdas inclui o resultado negativo derivado do acordo de venda da participação na Repsol (-453 milhões de euros), a mudança de classificação contabilística da participação no BFA (-154 milhões de euros) assim como o benefício pela venda do negócio de acquiring do BPI (+58 milhões).

Em 2017 destaca-se o resultado derivado da combinação de negócios com o BPI (+256 milhões de euros) e o saneamento por obsolescência de ativos.

em milhões de euros	2019	2018	2017
Resultados imobiliários	(84)	(117)	6
Outros	(83)	(618)	158
Ganhos / perdas com o desreconhecimento de ativos e outros	(167)	(735)	164

383
Ch...

Aspetos não habituais do exercício de 2019

- Materialização de mais-valias latentes na carteira de rendimento fixo pelo montante de +235 MM€ (Nota 32).
- Acordo laboral de reestruturação de pessoal mediante desvinculações voluntárias incentivadas com um impacto de -978 MM€ (Nota 23).
- Resultado derivado do cancelamento da cobertura de fluxos monetários sobre a participação de 1,36% do Grupo no Erste Bank com um impacto de +49 MM€ (Nota 15).

Por outro lado, e sem impacto na conta de resultados, durante o exercício de 2019 registaram-se as seguintes operações com impacto patrimonial:

- Modificação da política contabilística sobre determinados compromissos de prestação definida com os trabalhadores e/ou os seus beneficiários, assegurados através do fundo de pensões dos trabalhadores, com impacto patrimonial de +449 MM€ (Nota 1).

Aspetos não habituais do exercício de 2018

- Materialização de ganhos de capital latentes na carteira de rendimento fixo pelo montante de +128 MM€ (Nota 13), incluído o resultado vinculado ao cancelamento da cobertura associada (Nota 13).
- Acordo de desvinculações voluntárias incentivadas com impacto de -67 MM€ (Nota 23).
- Benefício de +60 MM€ pela venda da participação na Viacer em contexto de desinvestimento (Nota 12).
- Resultado derivado do cancelamento de coberturas sobre obrigações subordinadas de +110 MM€ (Nota 15).
- Acordo de venda do negócio de acquiring do BPI à Comercia com impacto de +58 MM€ (Nota 4).
- Acordo de venda da participação na Repsol com impacto bruto de -453 MM€ (Nota 16).
- Acordo de recompra de 51% de Servihabitat Serviços Imobiliários com impacto bruto de -204MM€ (Nota 1).
- Acordo de venda à Lone Star de 80 % da Coral Homes, sociedade para a qual se transferiram os ativos imobiliários e a participação no Servihabitat Serviços Imobiliários, com impacto de -48 MM€ líquidos de custos e impostos (Nota 1).
- Perda da influência significativa sobre o BFA e reclassificação da participação em instrumentos financeiros valorizados ao justo valor através de outro rendimento integral, com impacto de -154 MM€. (Nota 16).

Por outro lado, e sem impacto na conta de resultados, durante o exercício de 2018 registaram-se as seguintes operações com impacto patrimonial:

- 1ª aplicação da NIIF 9 com impacto líquido de -561 MM€ registado a reservas (Anexo 7).
- Redução dos interesses minoritários como consequência da aquisição da participação não controlada no BPI para atingir 100 % mediante o acordo com a Allianz e a execução do direito de compra forçada (Nota 7).

Aspetos não habituais do exercício de 2017

- Resultado de +256 MM€ associado à combinação de negócios em consequência da aquisição por parte do CaixaBank de uma participação de controlo no Banco BPI (Nota 7).
- Acordo de desvinculações voluntárias incentivadas com impacto de -570 MM€ (Nota 23).
- Desreconhecimento da exposição na Sareb pelo montante de 154 MM€ (Nota 13).
- Resultado líquido de -97 MM€ derivado da venda de 2 % do BFA à Unitel com a correspondente perda de controlo sobre a dita participação, principalmente resultante da materialização das diferenças de câmbio negativas reconhecidas previamente em património líquido (Nota 16).

Balanço e atividade

O total do ativo situa-se em 391.414 milhões de euros a 31 de dezembro de 2019 (+1,3% no ano).

Em relação à Situação Líquida a seguinte mudança de critério contabilístico implicou a reexpressão dos números comparativos de períodos anteriores.

Os compromissos de prestação definida encontram-se instrumentalizados no Fundo de Pensões dos trabalhadores, o qual segundo a NIC 24 é uma parte relacionada. Até à data, o Grupo não fazia uso da exceção prevista na NIC 19 para considerar os ativos mantidos por um fundo de pensões para os trabalhadores como um ativo do plano elegível. Por essa razão, os ativos do fundo podem incluir apólices de seguro onde o fundo atua como tomador e beneficiário.

À data de 31 de dezembro de 2019, o Grupo mudou a sua política contabilística, passando a considerar o Fundo de Pensões dos trabalhadores como um ativo do plano elegível, pelo que se consideram os direitos que este detém sobre as apólices subscritas que cobrem os compromissos de prestação definida.

Esta mudança de política pressupôs no fecho do exercício uma redução do item Provisões pelo montante de 1.617 milhões de euros (que agora se apresentam pelo valor líquido), assim como um aumento dos Passivos afetos a negócio de seguros de 1.196 milhões, com um efeito em *impostos diferidos líquidos* de 135 milhões de euros (dos quais -94 ativos por impostos diferidos e +41 passivos por impostos diferidos) e um impacto na Situação Líquida de 286

Milhões de euros, registado em *Outro Resultado Global Acumulado*, que implica um aumento de capitais de +18 pontos base de CET1.

No exercício de 2019, a alocação de capital do negócio de Participações adaptou-se ao novo objetivo corporativo de capital do Grupo de manter um rácio regulado *Common Equity Tier 1 (CET1)* de 12 %, e considera tanto o consumo de recursos próprios por ativos ponderados pelo risco a 12 % (11 % em 2018) como as deduções aplicáveis.

A alocação de capital ao BPI corresponde à visão subconsolidada, quer dizer, considerando os recursos próprios da filial. O capital consumido no BPI pelas participadas ao negócio de participações é alocada de forma consistente a este último negócio.

A diferença entre o total de fundos próprios do Grupo e do capital alocado ao resto dos negócios resulta dos negócios bancário e de seguros, que inclui as atividades corporativas do Grupo.

em milhões de euros

	31.12.17		31.12.18		31.12.19 (segmentação por negócios)	
	Grupo	Participações	Grupo	Participações	seguros e BPI	BPI
Total ativo	383.136	31.414	386.546	31.414	355.416	31.444
Total passivo	358.270	3.533	362.182	3.533	334.333	28.397
Situação líquida	24.866	1.021	24.364	1.021	21.083	3.047
Capital alocado a negócios	-	4%	-	4%	84%	12%

Nota: Os dados dos exercícios de 2017 e 2018 foram reexpressados de acordo com mudança de critério contabilístico desde então.



Crédito a clientes



Linhas estratégicas

Realização de operações comerciais e serviços financeiros

Fornece resultados e estabilidade

O crédito bruto a clientes de gestão situa-se em 227.406 milhões de euros (+1,2%), crescendo a carteira saudável 2,4% em 2019. Na evolução anual por segmentos destacam-se:

- O crédito para a aquisição de habitação (-3,5% no ano) que continua marcado pelo desalavancamento das famílias.
- O crédito a particulares - outras finalidades aumenta 1,3% em 2019, impulsionado pelo crédito ao consumo(+13,8%).
- O financiamento a empresas - setores produtivos ex-promotores aumenta 7,2% em 2019.
- O financiamento a promotores reduz-se -3,8% no ano e o sector público mantém-se em níveis semelhantes.

Estas mesmas tendências marcarão a evolução de 2018 comparativamente a 2017.

1 Na sequência de uma homogeneização dos critérios de segmentação do BFI aos critérios do Grupo, no final de 2018 foram segregados 17 milhões de euros de crédito promotor para objeto a setores produtivos e, produtores, essencialmente

em milhões de euros 31.12.2017 31.12.18 31.12.19 (segmentação por antiguidade)

	31.12.2017	31.12.18	31.12.19	Variação 2018/2017	Variação 2019/2018	Variação 2019/2017	Variação 2019/2017 (%)
Crédito a particulares	128.490	127.046	124.334	-1.111	-2.712	-4.155	-3,2
Aquisição de habitação	94.187	91.642	88.475	-2.545	-3.167	-5.712	-6,1
Outras finalidades	34.303	35.404	35.859	1.101	455	1.754	5,1
Crédito a empresas	88.443	85.817	91.308	2.491	5.491	7.982	9,0
Setores produtivos ex-promotores	78.362	79.315	82.246	3.853	2.931	6.784	8,7
Promotores ¹	7.107	6.302	6.063	-745	-239	-984	-13,8
Setor público	11.998	11.880	11.754	-118	-126	-244	-2,0
Crédito a clientes Unido	223.451	224.693	227.406	405	2.713	4.261	1,9
Fundo para incalculáveis	(6.832)	(3.728)	(4.704)	3.104	(976)	2.128	31,1
Crédito a clientes líquido	217.119	218.965	222.702	5.846	3.737	11.265	5,2
Riscos contingentes	13.983	14.388	16.856	2.873	2.468	5.341	38,1

389
124

Recursos de clientes

Os recursos de clientes aumentam 384.286 milhões de euros, +6,9% em 2019 impulsionados, entre outros, pela força da marca e a recuperação dos mercados.

Os recursos em **balanço** alcançam os 277.272 milhões de euros (+6,4%).

- Crescimento da poupança à ordem até aos 189.552 milhões de euros (+8,8%).
- A poupança a prazo situa-se em 28.980 milhões de euros. Na sua evolução anual salienta-se a emissão de uma nota de retalho no primeiro trimestre no valor de 950 milhões de euros com vencimento a 5 anos que compensa parcialmente a diminuição de depósitos num quadro de taxas de juros em mínimos na renovação de prazos.
- Aumentos dos passivos por contratos de seguros² (+7,5 % no ano) graças à evolução da carteira de produtos e à adaptação às necessidades dos clientes. Destaca-se a boa evolução dos Unit Link, que cresceram 35,3 % no ano.

Os **ativos sobre gestão** crescem para 102.316 milhões de euros. Na sua evolução anual (+8,9 %) destaca-se, essencialmente, a recuperação dos mercados após a queda no final do quarto trimestre de 2018.

- O património sob gestão em fundos de investimento, carteiras e SICAVs situa-se em 68.584 milhões de euros (+6,3 % no ano).
- Os planos de pensões alcançam os 33.732 milhões de euros (+14,7 % no ano).

Outras contas inclui principalmente recursos transitórios associados a transferências cobranças.

em milhões de euros	31.12.17	31.12.18	31.12.19 (segmentação por negócios)	dos quais: (M)
	Grupo	Grupo	dos quais: bancário e seguros	dos quais: (M)
Recursos da atividade de clientes	196.611	204.980	218.532	195.723
<i>Poupança à ordem</i>	158.772	174.256	189.552	175.077
<i>Poupança a prazo¹</i>	35.793	30.724	28.980	20.646
Passivos por contratos de seguros ²	51.213	53.450	57.446	57.446
Cessão temporária de ativos e outros	968	2.060	1.294	1.278
Recursos em balanço	248.792	260.490	277.272	254.447
Fundos de investimento, carteiras e SICAVs	66.882	64.542	68.584	63.189
Planos de pensões	29.669	29.409	33.732	33.732
Ativos sob gestão	96.551	93.951	102.316	96.921
Outras contas	5.363	5.108	4.698	3.129
Total dos recursos de clientes	350.706	359.549	384.286	354.497

¹ Inclui empréstimos retali no montante de 1.625 milhões de euros a 31 de dezembro de 2019, dos quais 950 milhões de euros correspondem a uma nota de retalho emitida no primeiro trimestre de 2019.

² Não inclui o impacto da variação de valor dos ativos financeiros associados, com exceção dos Unit Link e Rendimento Variável de Investimento Flexível (para sob gestão).

Derivado do novo critério de contabilização dos compromissos de prestação definida com os trabalhadores, repercute-se o saldo de períodos anteriores (-1.067 e +1.288 milhões de euros a 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2017, respetivamente).

Qualidade do ativo

Os **saldos incertos** desceram 2.401 milhões de euros no ano situando o rácio de mora em 3,6% (-108 pontos base no ano). A gestão ativa da carteira de créditos incertos, a normalização dos indicadores de qualidade do ativo, juntamente com operações de venda de carteiras permitiram uma diminuição sustentada dos saldos incertos e o rácio de incumprimento nos últimos anos.

Os **fundos para insolvências** a 31 de dezembro de 2019 situam-se em 4.863 milhões de euros. Na evolução dos últimos três anos salientam-se os ajustamentos do valor recuperável das exposições de crédito, o cancelamento da dívida associada à compra e gestão de imóveis e a desida de ativos e transferências a falências. O rácio de cobertura alcança 55% (+5 pontos percentuais comparativamente a 2017).

em %	31.12.17	31.12.18	31.12.19 (segmentação por negócios)
	Grupo	Grupo	dos quais: Habitação Seguros dos quais: BP
Crédito a particulares	5,2%	4,7%	4,4%
<i>Aquisição de habitação</i>	4,2%	3,8%	3,4%
<i>Outras finalidades</i>	7,9%	7,2%	6,7%
Crédito a empresas	8,3%	5,4%	3,2%
<i>Sectores produtivos ex promotores</i>	7,1%	4,7%	2,9%
<i>Promotores</i>	21,7%	14,3%	8,0%
Sector público	1,4%	0,4%	0,3%
Rácio de incumprimento (créditos + garantias)	6,0%	4,7%	3,6%
Rácio de cobertura do incumprimento	50%	54%	55%
			78%

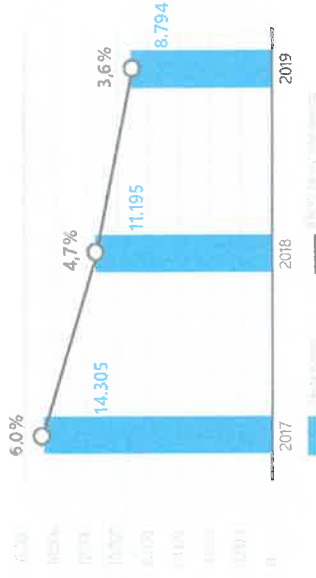
Ativos imobiliários sob gestão

A **carteira de sob gestão líquida disponível para venda¹ em Espanha** ascende a 958 milhões de euros (+218 milhões de euros por ano), com um rácio de cobertura de 39% (rácio de cobertura contabilístico de 30%). Em 2018 em resultado da formalização da operação de venda do negócio imobiliário no quarto trimestre e da intensa atividade comercial do ano, a carteira sob gestão líquida disponível para venda reduziu 5.138 milhões de euros, para 740 milhões de euros.

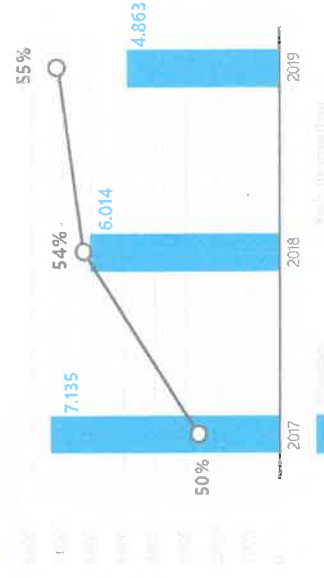
A carteira de arrendamento em Espanha situa-se em 2.094 milhões de euros líquidos de provisões (-385 milhões de euros no ano). Em 2018 a carteira de arrendamento situou-se em 2.479 milhões de euros líquidos de provisões, 551 milhões de euros comparativamente a 2017 em resultado de uma operação de venda de uma carteira de ativos imobiliários de arrendamento pelo montante de 226 milhões de euros.

O total de vendas² de imóveis em 2019 é de 581 milhões de euros. Em 2018 o montante de vendas foi de 2.060 milhões de euros (+28% face a 2017).

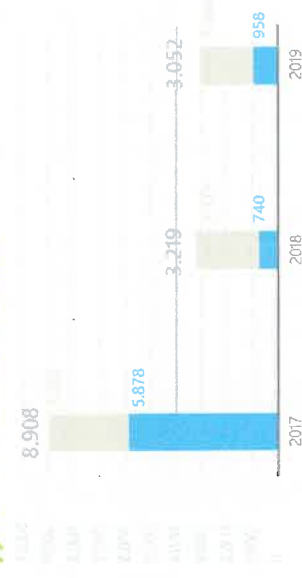
INCUMPRIMENTO



COBERTURA



ATIVOS IMOBILIÁRIOS SOB GESTÃO



¹ Não inclui direitos de laje de imóveis provenientes de licitação (142 milhões de euros líquidos a 31 de dezembro de 2019 e 213 a 31 de dezembro de 2018).

² A preço de venda.

Liquidez e estrutura de financiamento

A Entidade gere o risco de liquidez com o objetivo de manter níveis de liquidez que permitam atender de forma folgada os compromissos de pagamento e que não possam prejudicar a atividade de investimento por falta de fundos de crédito mantendo-se, em todo o momento, dentro do padrão de assunção de risco.

Na nota 3.12 "Risco de liquidez" dos anexos destas contas anuais descrevem-se os princípios estratégicos e a estratégia de risco e assunção de risco de liquidez e financiamento da Entidade.

Os ativos líquidos totais situam-se em 89.427 milhões de euros a 31 de dezembro de 2019, com um crescimento de 9.897 milhões de euros no ano devido à evolução positiva do gap comercial e a um volume de novas emissões superior aos vencimentos.

em milhões de euros e em %	31.12.17	31.12.18	31.12.19
Ativos líquidos totais	72.775	79.530	89.427
<i>Dos quais: saldo disponível em apólice não HQLA</i>	19.165	22.437	34.410
<i>Dos quais: HQLA</i>	53.610	57.093	55.017
Financiamento institucional	28.691	29.453	32.716
Loan to deposits	108 %	105 %	100 %
Liquidity Coverage Ratio	185 %	196 %	186 %
Net Stable Funding Ratio	-	117 %	129 %

em milhões de euros

Emissão	Montante total	Montante	Vencimento	Emissor
Dívida sénior	1.000	1.000	7 anos	CaixaBank
		1.000	5 anos	CaixaBank
		50	10 anos	CaixaBank
Dívida Sénior non preferred	3.382	1.250	7 anos	CaixaBank
		82	15 anos	CaixaBank
		1.000	5 anos	CaixaBank ³
Crédito hipotecário	500	500	15 anos	CaixaBank ⁴
Obrigações hipotecárias	500	500	5 anos	BPI

³ Corresponde à yield da emissão.

⁴ Para a emissão Dívida sénior non preferred de 1.250 milhões de euros e para a emissão Social de dívida sénior non preferred de 1.000 milhões de euros indica-se a procura máxima.

O *Liquidity Coverage Ratio* médio do Grupo (LCR)¹, a 31 de Dezembro de 2019, é de 186%, muito acima do mínimo requerido de 100%.

O *Net Stable Funding Ratio* (NSFR)² situa-se em 129 % a 31 de dezembro de 2019, acima do mínimo regulado de 100% requerido a partir de junho de 2021.

O saldo disponível da apólice do BCE a 31 de dezembro de 2019 situa-se em 12.934 milhões de euros, dos quais 3.909 milhões de euros correspondem a TLTRO II e 9.025 milhões de euros a TLTRO III (durante 2019 reembolsaram-se 24.274 milhões de TLTRO II e utilizaram-se 9.025 milhões de TLTRO III).

O CaixaBank mantém uma sólida estrutura de financiamento de retalho com um *ratio loan to deposits* de 100%, enquanto o financiamento institucional ascende a 32.716 milhões de euros com emissão de diferentes instrumentos de dívida durante 2019. A capacidade de emissão não utilizada de créditos hipotecários e territoriais do CaixaBank, S.A. ascende a 3.727 milhões de euros a encerramento de dezembro de 2019.

Posteriormente ao encerramento de 2019, o CaixaBank realizou uma emissão de 1.000 milhões de euros de dívida sénior *preferred* a 5 anos com uma rentabilidade anual de 0,43 %, equivalente a *midswap* + 58 pontos base. A emissão teve uma procura superior aos 2.100 milhões de euros.

¹ Média últimos 12 meses.

² Cálculo aplicando critérios regulatórios estabelecidos no Regulamento (UE) 2019/818 que entra em vigor em junho de 2021 (melhor entendimento da aplicação destes critérios).

³ No mês de setembro de 2019, o CaixaBank fechou a sua primeira emissão de uma Obrigação Social por um montante de 1.000 milhões de euros de dívida sénior non preferred.

⁴ Os Créditos Hipotecários correspondem a 6 cobecções privadas com um custo médio ponderado de 1,40 %.

Gestão do capital

em milhões de euros e em %	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%
Ativos ponderados por risco (APR)	147.880	145.942	148.626
Leverage ratio	5,9%	5,5%	5,3%

Linhas estratégicas

Alcançar uma rentabilidade atrativa, mantendo a robustez financeira

Gestão do risco

Evolução 2019 vs 2018

O rácio Common Equity Tier 1 (CET1) atinge 12,0 % a 31 de dezembro de 2019. A geração orgânica do ano foi de +37 pontos básicos, as mudanças regulatórias e contabilísticas tiveram um impacto de +2 pontos base e a evolução dos mercados e outros impactos justificaram +13 pontos base.

Estes níveis de CET1 constituem as bases para alcançar o objetivo de capital fixo no Plano Estratégico 2019-2021, que se situa à volta de 12 %, com um "buffer" de um ponto percentual adicional, que se irá constituir até ao final de 2021, para fazer frente a futuras mudanças regulatórias, entre elas a finalização do enquadramento de Basileia 3.

O rácio Tier 1 situa-se em 13,5 %. O Grupo mantém desde o ano passado 1,5 % de instrumentos AT1, em linha com o previsto no Pilar 1 da normativa de capital.

O rácio de Capital Total mantém-se em 15,7 %.

O coeficiente de endividamento (*leverage ratio*) alcança 5,9 %.

Em relação aos requisitos de MREL (22,5 % dos APRs a nível consolidado a partir de 1 de janeiro de 2021), a 31 de dezembro de 2019, o CaixaBank conta com um rácio sobre APR² de 21,8 % considerando a totalidade dos passivos atualmente elegíveis³ pela Junta Única de Resolución. A

nível subordinado, incluindo unicamente a dívida Senior *non-preferred*, o rácio MREL alcança 19,6 %.

Por outro lado, o CaixaBank está sujeito a requisitos mínimos de capital em base individual. O rácio CET1 neste perímetro mantém-se em 13,8 %, com ativos ponderados por risco de 135.725 milhões de euros.

Adicionalmente, o BPI também cumpre com os seus requisitos mínimos de capital. O rácio CET1 da empresa a nível subconsolidado é de 13,4% a 31 de dezembro de 2019.

As decisões do Banco Central Europeu (BCE) e do supervisor nacional exigem ao Grupo que mantenha, durante 2019, uns requisitos de 8,78 % para o CET1⁴, 10,28 % para o Tier 1 e 12,28 % para Capital Total.

Os níveis atuais de solvência do Grupo confirmam que os requisitos aplicáveis não implicariam nenhuma limitação automática das referidas na normativa de solvência sobre as distribuições de dividendos, de retribuição variável e de juros aos titulares de valores de capital de nível 1 adicional (existe uma margem de 325 pontos base, isto é, 4.805 milhões de euros, até ao *trigger* MDA7 do Grupo). A política de dividendos do CaixaBank cumpre as condições estabelecidas pelo BCE na recomendação que publicou a 17 de janeiro de 2020, pelo que não representa nenhuma limitação para a Entidade.

¹A partir de 1 de janeiro de 2019, os rácios de capital do CaixaBank em visão *fully loaded* são iguais aos regulatórios.

²O rácio MREL, proforma com a nova emissão de 1.000 milhões de euros de dívida Senior *preferred* realizada em janeiro de 2020 seria de 22,5 %.

³Os passivos elegíveis incluem a dívida Senior *non-preferred*, a dívida *senior preferred* e outros passivos *non-passiv* a esta, pelo critério da Junta Única de Resolución.

⁴Inclui 0,03 % de foga financeira anti-cíclica pelas exposições noutros países (principalmente Reino Unido).

391
can

Evolução 2018 vs 2017

O rácio *Common Equity Tier 1 (CET1) fully loaded* a 31 de dezembro de 2018 é de 11,5 %. Excluindo os -15 pontos base do impacto da primeira aplicação da norma contabilística IFRS9 e -14 pontos base por movimentos excecionais durante o ano (compra da participação de minoritários no BPI e a venda de 80 % do negócio imobiliário), a evolução foi de +54 pontos base pela geração orgânica de capital e -43 pontos base principalmente pela volatilidade dos mercados e outros impactos, entre os quais se incluem no terceiro trimestre o ajustamento aos requisitos por risco de crédito da carteira hipotecária duvidosa, resultante do processo TRIM (*Targeted Review of Internal Models*) do Banco Central Europeu.

O rácio *Tier 1 fully loaded* atingiu 13,0 %.

O Capital Total, em termos *fully loaded*, situou-se em 15,3 %. Este rácio inclui a emissão de 1.000 milhões de instrumentos de *Tier 2* emitidos em abril de 2018, a amortização de uma emissão de instrumentos de *Tier 2* de 2.072 milhões de euros em maio (dos quais são relevantes 1.574 milhões) e a amortização de outra emissão de instrumentos de *Tier 2* de 750 milhões de euros realizada em novembro (dos quais são relevantes 738 milhões).

O nível de alavancagem (*leverage ratio) fully loaded* atingiu 5,5 %.

Relativamente aos elementos subordinados para cumprir com os futuros requisitos MREL, em outubro emitiram-se 1.000 milhões de dívida Senior *non-preferred*. O rácio sobre APR de instrumentos subordinados incluindo, principalmente, o Capital Total e a Senior *non-preferred* é de 16,9 % *fully loaded*.

Segundo os critérios de aplicação progressiva em vigor em 2018, os níveis de solvência e alavancagem regulatórios situavam-se em: 11,8 % no CET1, 13,3 % no *Tier 1*, 15,6 % no Capital Total e 5,6 % no *Leverage ratio*.

Também, o CaixaBank está sujeita a requisitos mínimos de capital na base individual. O rácio CET1 regulatório neste perímetro atingiu 13,3 %, com ativos ponderados por risco de 132.684 milhões de euros.

Adicionalmente o BPI também cumpriu com os seus requisitos mínimos de capital que foram de 13,2 % no fecho de contas de 2018.

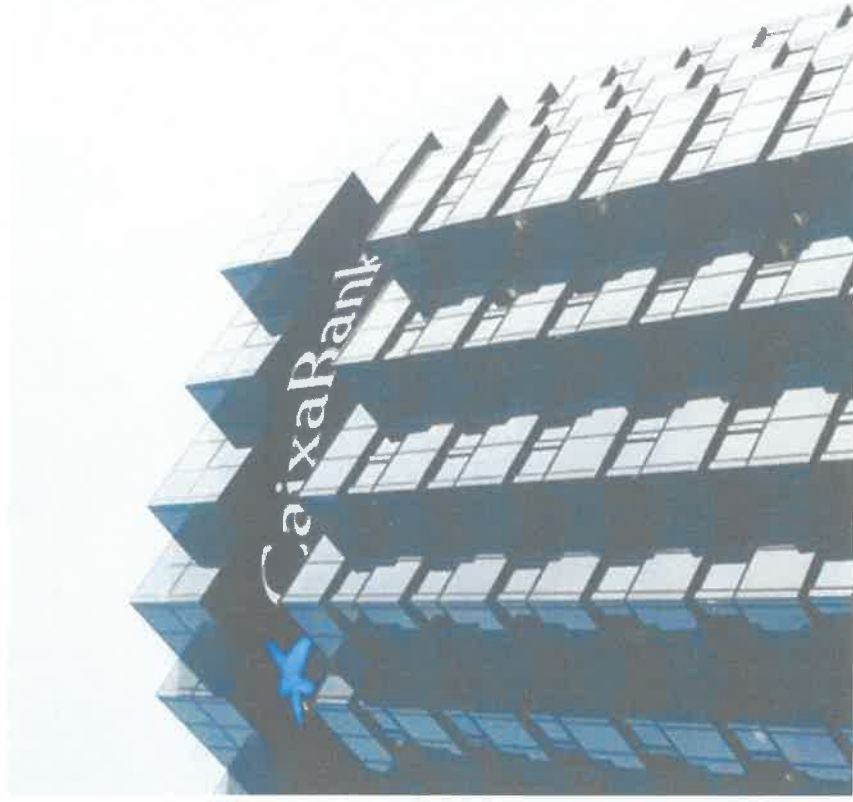
As decisões do Banco Central Europeu (BCE) e do supervisor nacional exigem ao Grupo que mantenha, a 31 de dezembro de 2018, uns rácios CET1, *Tier 1* e Capital Total regulatórios de 8,063 %, de 9,563 % e de 11,563 % respetivamente (incluindo a aplicação progressiva de folgas de conservação e sistémica), que se elevariam a 8,75 %, 10,25 % e 12,25 % em visão *fully loaded*.



Linhas estratégicas

Alcançar uma rentabilidade média, mantendo a eficiência financeira

Gerar do capital



Dados mais relevantes do Grupo CaixaBank

Linhas estratégicas

Alcançar uma rentabilidade atrevida mantendo a robustez financeira

CaixaBank

em milhões de euros e em %

	Janeiro - Dezembro			Variação
	2019	2018	2017	
Margem financeira	4.951	4.907	4.746	0,9%
Comissões líquidas	2.598	2.583	2.459	0,6%
Margem bruta	8.605	8.767	8.222	(1,8%)
Custos administrativos e amortizações recorrentes	(4.771)	(4.634)	(4.467)	2,9%
Margem de exploração	2.855	4.109	3.645	(30,3%)
Margem de exploração sem custos excecionais	3.834	4.133	3.735	(7,2%)
Resultado atribuível ao Grupo	1.705	1.985	1.684	(14,1%)

Indicadores de rentabilidade (linhas 12-14)

Rácio de eficiência	66,8%	53,1%	55,7%	13,7
Rácio de eficiência sem custos excecionais	55,4%	52,9%	54,3%	2,5
ROE ¹	6,4%	7,8%	6,8%	1,4
ROTE ¹	7,7%	9,5%	8,3%	1,8
ROA	0,4%	0,5%	0,5%	0,1
RORWA	1,1%	1,3%	1,1%	0,2

¹No cálculo do ROE e ROE de 2019 incluem-se os ajustes de avaliação no denominador, reexpressando-se o valor publicado em 2018. Também, no quarto trimestre modificou-se a política contabilística associada ao registo dos compromissos de prestação de serviços, reexpressando-se o património e os rácios de períodos anteriores.

>> OUTROS INDICADORES

Linhas estratégicas

- rentabilidade atrevida
- movimento a longo prazo
- finanças
- atrasos no capital

Relatório e atividade	2019-2018		2018-2017	
	dezembro 2019	dezembro 2018	dezembro 2018	dezembro 2017
Ativo Total	391.414	386.546	363.136	
Situação líquida ¹	25.151	24.364	24.866	
Recursos de clientes ¹	384.285	359.549	350.706	
Crédito a clientes, bruto	227.406	224.693	223.951	
Indicadores de risco				
Dividendos	8.784	11.195	14.315	
Rácio de incumprimento	3,0%	4,7%	6,0%	
Custo do risco (últimos 12 meses)	0,15%	0,04%	0,34%	
Provisões para insolvências	4.863	6.014	7.135	
Cobertura de incumprimento	55%	54%	50%	
Iníveis sob gestão líquidos disponíveis para venda ²	958	740	5.878	
Cobertura de imóveis sob gestão disponíveis para venda	99%	39%	58%	
Liquidez				
Ativos líquidos totais	89.427	79.530	72.775	
Liquidity Coverage Ratio (últimos 12 meses)	186%	196%	185%	
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	129%	117%	-	
Loan to deposit	100%	105%	108%	
Capital				
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%	-	
Ativos ponderados por risco (APR)	147.680	145.942	148.626	
Leverage Ratio	5,9%	5,5%	5,5%	
Riscos versamils				
Valor teórico contabilístico (€/ação)	4,20	4,07	4,10	
Valor teórico contabilístico tangível (€/ação)	3,47	3,36	3,39	
Resultado líquido atribuído por ação (€/ação) (12 meses)	0,26	0,32	0,28	
PER (Preço / Resultado múltiplo)	10,61	9,94	14,02	
P/V tangível (valor da cotação / valor contabilístico tangível)	0,80	0,94	1,16	

¹ A informação do balanço de períodos anteriores foi reexpressada de acordo com a mudança de critério contabilístico descrito anteriormente, assim como os rácios de rentabilidade e de tolas.

² Exposição em Espanha.

399

Cont



Ratings

>> RATINGS DE CRÉDITO



Linhas estratégicas

Financiamento, gestão, manutenção a robuza, financeira

Finanças

Política de

dividendos

Longo Prazo Curto Prazo Perspetiva

MOODY'S¹ **Baa1** **P-2** **estável**

S&P Global² **BBB+** **A-2** **estável**

FitchRatings³ **BBB+** **F2** **estável**

DBRS⁴ **A** **R-1(low)** **estável**

Data da última confirmação:

¹ A 17 de Maio de 2019

² A 31 de Maio de 2019

³ A 27 de Setembro de 2019

⁴ A 29 de Março de 2019



Política de dividendos

De acordo com a política de dividendos aprovada pelo Conselho de Administração do CaixaBank realizado em 31 de janeiro de 2019, a remuneração correspondente ao exercício de 2019 realizar-se-á mediante o pagamento de um dividendo único em dinheiro, que será pago ao redor do mês de abril de 2020 em consequência do fecho do ano fiscal.

Também, no Plano Estratégico 2019-2021, o CaixaBank informou sobre a intenção, de acordo com a política de dividendos, de remunerar os acionistas distribuindo um montante em dinheiro superior a 50% do resultado líquido consolidado, fixando o montante máximo a distribuir em relação ao ano fiscal de 2019 em 60% do benefício líquido consolidado.

Em 31 de janeiro de 2020, o Conselho de Administração informou sobre a intenção de propor à Assembleia Geral de Acionistas, o pagamento de um dividendo de 15 céntimos por ação em dinheiro em relação ao resultado do exercício de 2019. Este pagamento representa 53% do resultado do exercício de 2019, em linha com o Plano Estratégico. De igual modo, acordou fixar-se o montante máximo a distribuir em relação ao exercício de 2020 60% do resultado líquido consolidado.

395
CANV



Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade

Um dos principais objetivos do CaixaBank é ser a referência no setor financeiro nacionalmente em inovação, integridade, transparência, responsabilidade social e defesa do cliente. Para isso, o Conselho de Administração tem em foco a melhoria contínua em todos os pilares de gestão e governança corporativa.

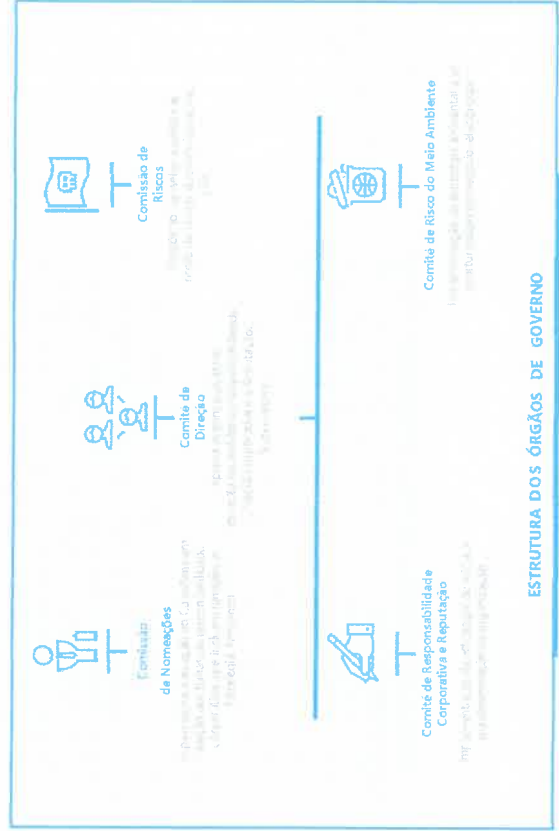
Principais métricas de seguimento Plano Estratégico 2019-2021

2019	Objetivo 2021
<ul style="list-style-type: none"> ▶▶ Lançamento da Estratégia 8º ano consecutivo 	<ul style="list-style-type: none"> ▶▶ Melhor Avaliação de Gestão
<ul style="list-style-type: none"> ▶▶ Foco na responsabilidade social com 1.000 MM€ em iniciativas de impacto positivo em 2019 	<ul style="list-style-type: none"> ▶▶ Investir 1.500 MM€ em iniciativas de impacto positivo
<ul style="list-style-type: none"> ▶▶ 725 MM€ em novas concessões (até 30 de Junho de 2019) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶▶ 42.181 MM€ em novas concessões (até 30 de Junho de 2019)

>> O COMPROMISSO COM A RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA APOIA-SE NUM SÓLIDO ENQUADRAMENTO DE GOVERNAÇÃO MISSÃO E VALORES >>> PLANO ESTRATÉGICO 2019-2021

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Apresenta a estrutura organizativa do Conselho de Administração e do Conselho de Supervisão.



ENQUADRAMENTO DA POLÍTICA CORPORATIVA

A **Política Corporativa de Responsabilidade Social** do CaixaBank, aprovada pelo Conselho de Administração e cujo seguimento é responsabilidade dos comitês de primeiro nível do CaixaBank com a participação direta da Alta Direção, estabelece a base da atuação responsável e a eficiência econômica com disponibilidade de compromisso com o desenvolvimento socioeconômico das pessoas e do território.

Através da Política, o CaixaBank assume como diretrizes para a gestão e o desenvolvimento de sua atividade: a atuação íntegra, responsável e sustentável; a máxima qualidade no serviço, a eficiência econômica; a adoção de uma perspectiva a longo prazo na tomada de decisões; e a inovação permanente, que contribua dentro do possível ao desenvolvimento sustentável das comunidades.

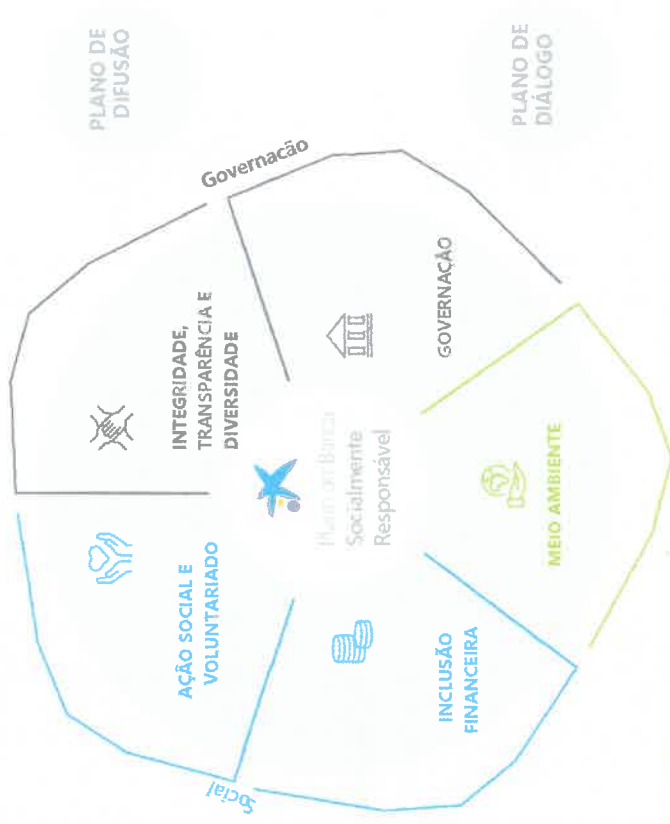
Este compromisso aporta valor acrescentado à Entidade e aos seus grupos de interesse e inclui toda a cadeia de valor da organização: os fatores econômicos e financeiros da atividade, a responsabilidade para com o meio ambiente, a satisfação dos clientes, a criação de valor para os acionistas e investidores, as necessidades e aspirações dos colaboradores, a relação com os fornecedores, colaboradores e os seus efeitos sobre as comunidades e os ambientes nos quais está presente.



A Política tem vocação de Grupo constituindo um documento de referência para todas as sociedades do Grupo

Linhas estratégicas
 Ser referência em gestão responsável e compromisso com as sociedades

Neste enquadramento, o **Plano de Banca Socialmente Responsável do CaixaBank** (aprovado pelo Conselho de Administração em 2017), baseado nos critérios ASG (Ambiente, Sociedade e Governação) – ESG (nas siglas em inglês), conta com 5 eixos que funcionam como guia, e contribuem para pôr foco nas prioridades estratégicas no âmbito da gestão responsável.



>> PRIORIDADES 2019-2020

- INTEGRIDADE, TRANSPARÊNCIA E DIVERSIDADE**
 > Condições de governação, transparência com clientes
- GOVERNANÇA**
 > Condições de governação, da responsabilidade corporativa com o resto do grupo
- MEIO AMBIENTE**
 > Melhorar a produção verde e reduzir a produção de gases de efeito estufa e sustentáveis
- INCLUSÃO FINANCEIRA**
 > Melhorar a eficiência, o impacto social
- AÇÃO SOCIAL E VOLUNTARIADO**
 > Melhorar a eficiência, o impacto social

Meio Ambiente	Social	GOVERNANÇA
> Melhorar a produção verde e reduzir a produção de gases de efeito estufa e sustentáveis > Melhorar a eficiência, o impacto social	> Condições de governação, da responsabilidade corporativa com o resto do grupo	> Condições de governação, transparência com clientes
> Melhorar a produção verde e reduzir a produção de gases de efeito estufa e sustentáveis > Melhorar a eficiência, o impacto social	> Condições de governação, da responsabilidade corporativa com o resto do grupo	> Condições de governação, transparência com clientes

397 Carl





Para o CaixaBank é fundamental fazer parte da rede de parcerias e iniciativas que se tenham a nível global, nacional e local. O CaixaBank contribui para a sua visão, como banco comprometido com a sociedade desde a sua criação em 1904 e contribui para a divulgação e sensibilização sobre estes princípios e valores, exigindo-se, a todo o momento, a incorporação na sua atuação das mais altas normas de gestão que emanam delas.

ODS 17

Os parceiros, bem como os investimentos, fortalecem o papel do banco em promover a ação conjunta e a aliança para alcançar os objetivos de desenvolvimento sustentável. O CaixaBank promove a cooperação com as organizações da sociedade civil, as instituições de ensino superior, as organizações não governamentais e as organizações de desenvolvimento que colocam os recursos e o know-how necessários a nível global.

PRINCIPAIS ADESÕES E PARCERIAS



Adesão ao Fundació "la Caixa" e primeiro banco espanhol de Economia Social da América Latina.



Compromisso com as agendas de desenvolvimento sustentável e o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 17, "Parcerias para alcançar os objetivos" (2016).



Adesão à iniciativa de parcerias Vozes da Cidadania para o desenvolvimento sustentável em Portugal, Espanha, França, Itália, Reino Unido e Alemanha (2016).



Adesão à declaração de parcerias Vozes da Cidadania para o desenvolvimento sustentável em Portugal, Espanha, França, Itália, Reino Unido e Alemanha (2016).



Adesão à iniciativa GSG através do protocolo de cooperação com o grupo de trabalho de CaixaBank para a implementação da Agenda 2030 em Portugal, Espanha, França, Itália, Reino Unido e Alemanha (2016).



Adesão à iniciativa de parcerias Vozes da Cidadania para o desenvolvimento sustentável em Portugal, Espanha, França, Itália, Reino Unido e Alemanha (2016).



Adesão à iniciativa de parcerias Vozes da Cidadania para o desenvolvimento sustentável em Portugal, Espanha, França, Itália, Reino Unido e Alemanha (2016).



Adesão à iniciativa de parcerias Vozes da Cidadania para o desenvolvimento sustentável em Portugal, Espanha, França, Itália, Reino Unido e Alemanha (2016).



Adesão à iniciativa de parcerias Vozes da Cidadania para o desenvolvimento sustentável em Portugal, Espanha, França, Itália, Reino Unido e Alemanha (2016).



Adesão à iniciativa de parcerias Vozes da Cidadania para o desenvolvimento sustentável em Portugal, Espanha, França, Itália, Reino Unido e Alemanha (2016).



Adesão aos princípios de Equator para a gestão de riscos ambientais, sociais e de governança em projetos de investimento em Portugal, Espanha, França, Itália, Reino Unido e Alemanha (2016).



Adesão ao padrão GRI para a divulgação de informações não financeiras em Portugal, Espanha, França, Itália, Reino Unido e Alemanha (2016).



Adesão à iniciativa RE 100 para a divulgação de informações não financeiras em Portugal, Espanha, França, Itália, Reino Unido e Alemanha (2016).



Adesão à iniciativa de parcerias Vozes da Cidadania para o desenvolvimento sustentável em Portugal, Espanha, França, Itália, Reino Unido e Alemanha (2016).



Adesão ao Observatório de los ODS para a divulgação de informações não financeiras em Portugal, Espanha, França, Itália, Reino Unido e Alemanha (2016).



Adesão à iniciativa de parcerias Vozes da Cidadania para o desenvolvimento sustentável em Portugal, Espanha, França, Itália, Reino Unido e Alemanha (2016).



Adesão ao programa seres para a divulgação de informações não financeiras em Portugal, Espanha, França, Itália, Reino Unido e Alemanha (2016).



Adesão ao programa Foretica para a divulgação de informações não financeiras em Portugal, Espanha, França, Itália, Reino Unido e Alemanha (2016).



Adesão ao programa ICC para a divulgação de informações não financeiras em Portugal, Espanha, França, Itália, Reino Unido e Alemanha (2016).



Adesão ao programa finanzas para todos para a divulgação de informações não financeiras em Portugal, Espanha, França, Itália, Reino Unido e Alemanha (2016).



Adesão ao programa DIRSE para a divulgação de informações não financeiras em Portugal, Espanha, França, Itália, Reino Unido e Alemanha (2016).



390
CML



Índices de sustentabilidade

O CaixaBank forma parte dos principais Índices de sustentabilidade

Linhas estratégicas
 de sustentabilidade
 em parceria
 com a comunidade
 financeira e
 empresarial
 com #Sustentable

Dow Jones Sustainability Index
 Data 1ª inclusão: 2012
 Rating: 81 (0-100)

FTSE4 Good
 FTSE4 Good Global
 FTSE4 Good Europe
 FTSE4 Good IBEX
 Data 1ª inclusão: 2011
 Rating: 3,8 (1-5)

ESSEntom
 Empresa "Prime"
 Data 1ª inclusão: 2013
 Rating: C (0- /A+)

Eurozone 120 Index
 Europe 120 Index
 Data 1ª inclusão: 2013
 Rating: Robust

STOXX
 STOXX Global ESG Leaders
 Data 1ª inclusão: 2013
 Rating Sustainability: 74 (0-100)

MSCI
 MSCI Global Sustainability Indexes
 Data 1ª inclusão: 2015
 Rating: A (CCC-AAA)

Ethibel
 Ethibel Excellence Investment
 Ethibel Sustainability Index
 Excellence Europe
 Data 1ª inclusão: 2013

CDP
 Carbon Disclosure Project
 Data 1ª inclusão: 2012
 Rating: A- (D-/A)

Dow Jones Sustainability Index

O índice Dow Jones Sustainability Index (DJSI) desenvolve-se como um projeto de melhoria continuada das organizações. Para o CaixaBank, a inclusão no DJSI é uma métrica de primeiro nível do Plano Estratégico.

No exercício de 2019 destaca-se a melhoria dos resultados do CaixaBank comparativamente ao ano anterior, com melhorias

nas três dimensões (económica, do meio ambiente e social). Nos seguintes âmbitos, o CaixaBank obtém pontuações muito acima da média: políticas anti-crime e normas de conduta (compliance), proteção da privacidade, desenvolvimento do capital humano, ação social e inclusão financeira.

CAIXABANK INCLUIDO EM DJSI 2019, 14º DE 25 BANCOS SELECIONADOS

CaixaBank em 2019

	Melhoria vs 2018	Média Bancos DJSI World	Melhor banco DJSI World
Pontuação global	+3p	76	82
Dimensão económica	+3p	76	82
Dimensão do meio ambiente	+5p	90	98
Dimensão social	+5p	88	97



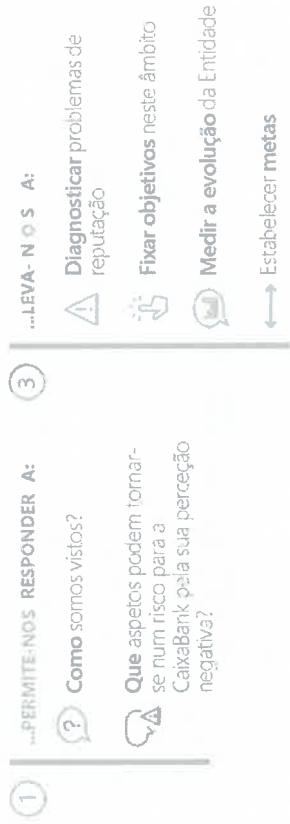
399
 CNV



Índice Global de Renome (IGR)

O CaixaBank desenvolveu um sistema contínuo de medição e análises de reputação da Entidade, através de aspetos qualitativos e quantitativos, que permitem fazer um seguimento e gestão da reputação corporativa, reportando o seu estado e evolução aos órgãos de governo de forma periódica.

>>> A MEDIÇÃO DA REPUTAÇÃO...



O IGR é uma métrica do Plano Estratégico, que integra as perceções dos diferentes stakeholders sobre a Entidade numa escala 0-1000 e é considerada como uma *best practice* pelo seu foco multistakeholder. O IGR, juntamente com o estudo de materialidade, permitem captar a sensibilidade dos diferentes grupos de interesse sobre diferentes aspetos que podem tornar-se críticos para o CaixaBank, e que poderiam implicar um *stress* na sua rentabilidade e sustentabilidade futuras.



Em 2019 validaram-se os indicadores e pesos no IGR, para assegurar que respondem às expectativas dos stakeholders sobre as entidades financeiras.

Princípios responsáveis

O **Código Ético** e **Princípios de Atuação** e a **Política Corporativa de Direitos Humanos**, juntamente com a **Política Anticorrupção** (descritas no artigo **Contratando** responsável).

deste documento) como normas de máximo nível na escala hierárquica, estabelecem o padrão mínimo de atuação para desenvolver a atividade empresarial de forma legítima.



Linhas estratégicas

ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade

Políticas Responsáveis

No quadro abaixo mostra-se um resumo das principais políticas em matéria de **ética e integridade**, aprovadas pelo Conselho de Administração:

Política	Objetivo	Última atualização	Pública na web corporativa do CaixaBank
Código Ético e Princípios de Ação		Janeiro 2019	<input checked="" type="checkbox"/>
Política Corporativa de Direitos Humanos	Manifesto sobre os valores e princípios éticos que inspiram a ação e devem reger a atividade do CaixaBank.	outubro 2019	<input checked="" type="checkbox"/>
Política Anticorrupção	Padrões mínimos de atuação para desenvolver a atividade de forma legítima. Impedir que tanto a Entidade como os seus colaboradores externos, diretamente ou através de pessoas interpostas, incorram em comportamentos que possam resultar contrários à lei ou aos princípios básicos de atuação do CaixaBank.	Janeiro 2019	<input checked="" type="checkbox"/>
Política Corporativa de Compliance Penal	Prevenir e evitar a prática de crimes no seio da organização.	outubro 2018	<input checked="" type="checkbox"/>
Política Corporativa de Prevenção de Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo e de gestão das Sanções e Contramedidas Financeiras Internacionais do Grupo CaixaBank	Promover ativamente a aplicação dos mais altos padrões internacionais nesta matéria em todas as jurisdições onde o Grupo CaixaBank tem presença e opera.	Julho 2019	<input checked="" type="checkbox"/>
Política corporativa de relação com o sector de Defesa	Regula as condições nas quais se poderá considerar manter relações comerciais com empresas do dito sector, e estabelece restrições e critérios de exclusão.	dezembro 2019	<input checked="" type="checkbox"/>
Regulamento Interno de Conduta no Âmbito do Mercado de Valores (RIC)	Promover a transparência nos mercados e preservar, a todo o momento, o interesse legítimo dos investidores de acordo com o Regulamento SFG/2014 do Parlamento Europeu e com a Lei do Mercado de Valores.	Julho 2019	<input checked="" type="checkbox"/>
Política Geral Corporativa de Conflitos de Interesse	Permite prevenir e gerir os possíveis conflitos de interesse que possam surgir nos diversos âmbitos e cenários.	outubro 2018	<input checked="" type="checkbox"/>
Política Corporativa de Privacidade	Recolhe o direito fundamental à proteção de dados e privacidade.	maio 2018	<input checked="" type="checkbox"/>
Código de Conduta Telemático	Garantir o bom uso dos meios técnicos e informáticos propriedade do CaixaBank e sensibilização dos trabalhadores sobre as vantagens da boa utilização da rede de comunicações e da segurança nas equipas informáticas e de comunicação.	maio 2014	<input checked="" type="checkbox"/>

¹ São públicos uns Princípios, extrato da Política.

O CaixaBank trabalha para entender os impactos nos direitos humanos resultantes da sua atividade. Para isso tem implementado processos periódicos de due diligence para avaliar o risco de incumprimento, a partir dos quais propõe medidas de prevenção ou soluções aos impactos negativos e medidas para maximizar os impactos positivos. Em 2020 realizou-se a uma nova due diligence.

O CaixaBank está fortemente comprometido com a proteção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, considera-se fundamental estabelecer as medidas necessárias e revê-las periodicamente para prevenir e evitar em todo o que é possível que os produtos e serviços do Caixa Bank possam ser utilizados para a prática de comportamentos ilícitos. Neste sentido o critério colaborar ativamente com os reguladores e as forças de segurança e comunicar todas as atividades suspeitas que se detetam. Para isso, o Caixa Bank dispõe de um modelo de gestão de risco de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo que se aplica no exercício das suas atividades, negócios e conexões, tanto a nível nacional como internacional para prevenir este risco a que se encontra sujeito, tal como estabelece a regulação espanhola, a gestão de risco de Prevenção

de Branqueamento de Capitais está sujeita a uma revisão anual por um perito externo independente. Na revisão realizada em 2019 não se identificaram deficiências significativas.

O respeito ao direito fundamental da proteção de dados e privacidade, está incluído no nosso código ético, sendo o pilar no qual se baseia um dos nossos valores corporativos, a confiança. Neste sentido, dispõe de uma Política Corporativa de Privacidade, assim como de normativas internas que desenvolvem a confiabilidade e o tratamento de dados de carácter pessoal.

401
cont

Com o objetivo de garantir uma avaliação de forma recorrente dos riscos no âmbito de gestão e tratamento de dados pessoais, dispõe-se de um Comitê de Privacidade e um Comitê PIA (*Privacy Impact Assessment*), encarregado da análise e aprovação de qualquer novo tratamento e do

seguimento da implementação das medidas acordadas.

Um elemento-chave para levar a cabo o correto desenvolvimento e implementação dos códigos e políticas é fomentar e desenvolver uma cultura efetiva de conduta em toda a Entidade.

Para desenvolver e garantir o reforço da cultura, mantém-se uma estratégia de comunicação e sensibilização a toda a organização. Os principais elementos que se utilizam nesta estratégia são:

- **a formação,**
- Em 2019 todos os colaboradores do CaixaBank, S.A. têm o recebimento da retribuição variável dependente da realização com aproveitamento de determinados cursos de formação obrigatórios sobre âmbitos regulatórios com especial ênfase nos aspetos de conduta deste critério estendeu-se ao resto do Grupo atingindo um número total de 29.707 colaboradores com bónus associado à formação.
- **a comunicação,**
- Durante 2019 realizaram-se, de forma complementar aos cursos de formação, sessões específicas de sensibilização da rede de balcões e áreas especializadas, assim como publicação de notícias, destaques e circulares na intranet totalizando 313 ações de sensibilização.
- **e a associação da retribuição variável dos colaboradores a um conjunto de aspetos relacionados com os riscos de conduta.**
- Os desafios corporativos incorporam o cumprimento de um indicador que inclui variáveis relacionadas com conduta (due diligence de clientes e correta formalização de operações) que penaliza a retribuição variável dos colaboradores em caso de não se alcançarem os objetivos definidos.

>> PRINCIPAIS CURSOS DE FORMAÇÃO REALIZADOS POR COLABORADORES NO ÂMBITO DE PRÁTICAS RESPONSÁVEIS

Formação em 2019

Vinculada a sustentabilidade	Total de colaboradores que passaram na formação
<p>Produtos de Seguros e Planos de pensões</p> <p>Proteção ao cliente e Serviço de Atendimento ao Cliente</p> <p>Código ético e princípios de ação e Política Anticorrupção</p> <p>Conflitos de Interesse</p> <p>Ação em matéria de Direito da Concorrência</p>	<p>28.398 colaboradores</p> <p>28.968 colaboradores</p> <p>33.858 colaboradores</p> <p>28.063 colaboradores</p> <p>29.757 colaboradores</p>
Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo	33.174 colaboradores

Linhas
estratégicas

Ser responsável
em todas as
responsabilidades
com a sociedade

Política
Financiamento

402
CMT



Os canais confidenciais de denúncias e consultas através dos quais se podem apresentar dúvidas sobre a interpretação ou aplicação prática dos códigos de conduta e políticas, e denunciar possíveis violações, são uma ferramenta chave e acessível por parte de todos os colaboradores do CaixaBank e das filiais do Grupo. No caso de denúncias que sejam suscitadas pelos clientes, estas são tratadas através canais de atendimento disponíveis no CaixaBank.

As denúncias resolvem-se utilizando um procedimento rigoroso, transparente e objetivo, com aplicação estrita de garantias de confidencialidade, reserva de identidade e proibição de retaliação. Neste sentido, o CaixaBank trabalha de maneira contínua para o alinhamento dos canais de comunicação com as melhores práticas.

>> DETALHES CANAIS DE CONSULTAS OU DENÚNCIAS



Nos casos em que os colaboradores do Grupo, durante a prestação de serviços, incorram em condutas que possam ser consideradas de fraude/corrupção, tal conduta é considerada uma falta muito grave no âmbito do acordo coletivo vigente, o que implica a aplicação das sanções previstas no mencionado acordo para este tipo de infrações.

No CaixaBank, o Serviço de Atendimento ao Risco Reputacional (SARR) presta apoio à rede comercial para canalizar consultas sobre potenciais operações que possam violar os códigos de conduta. Periodicamente reporta-se a atividade do SARR ao Comité de Responsabilidade Corporativa e de Reputação.

>> CONSULTAS RESOLVIDAS EM 2019



Investimento Socialmente Responsável (ISR)

A iniciativa **Princípios de Investimento Responsável (PIR)** é uma rede internacional de investidores que trabalham juntos para implementar seis Princípios para o Investimento Responsável. O seu objetivo é divulgar as implicações dos fatores ambientais, sociais e de governação corporativa (ASG) para os investidores e prestar apoio aos signatários para que incorporem estas considerações nos seus processos de investimento e decisão. Aplicando estes princípios, os signatários contribuem para o desenvolvimento de um sistema financeiro global mais sustentável. PIR conta com o apoio das Nações Unidas.

Os 6 princípios de ISR

Princípio 1:	As entidades que aderiram aos princípios aceitam incorporar as questões ASG nos processos de análise e de adoção de decisões em matéria de investimentos.
Princípio 2:	As entidades comprometem-se a atuar como proprietários ativos incorporando as questões ASG nas suas políticas de investimento (por exemplo, sendo ativos nas assembleias gerais das empresas nas quais invistam).
Princípio 3:	Os investidores exigirão às entidades nas quais invistam que publiquem informação apropriada sobre as questões ASG.
Princípio 4:	Os investidores comprometem-se a promover a aceitação e aplicação dos Princípios de ISR entre a comunidade de investidores.
Princípio 5:	As entidades comprometem-se a colaborar entre si para melhorar a eficácia da aplicação dos Princípios.
Princípio 6:	As entidades obrigam-se a informar sobre os progressos que obtêm na aplicação dos Princípios.

A VidaCaixa, filial de seguros do Grupo e o CaixaBank Asset Management, os gestores de instituições de investimento coletivo são aderentes do PIR, desde 2009 e 2016, respetivamente. Ambas as empresas dispõem de iniciativas nas Políticas de Investimento Socialmente Responsável e contam com um Comité de ISR. Em 2019, BPI Gestão de Ativos aderiu ao PIR.

Como nos aproximamos do ISR?

1) Integrando critérios ASG na construção da carteira de investimentos

Integração	Seguimento	Impacto
Incluir critérios ASG na análise e na tomada de decisões direcionadas para melhorar a gestão dos riscos e a rentabilidade.	Dispor de informação completa nas matérias ASG das empresas, em colaboração com parceiros, para assegurar a transparência na gestão e a possibilidade de estabelecer critérios e filtros de investimento.	Linhas concretas de ação procurando maximizar a rentabilidade com aspetos específicos de impacto social ou do meio ambiente.

2) Melhorar o posicionamento ASG das empresas em carteira e gestoras de fundos de terceiros

Compromisso	Engajement
Diálogos e ações com empresas em carteira e gestoras de fundos de terceiros para impulsionar melhorias de ASG na sua gestão ou na divulgação destas matérias.	Posicionamento em temas concretos relativos à ASG através do voto em Assembleias Gerais de Actionistas

404
CWF



Entidade líder no sector de seguros em Espanha



12.060 MME
prémios e contribuições comercializadas em 2019



93.011 MME
Recursos administrados de clientes



Linhas estratégicas

Ter referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade

Práticas Responsáveis



100% dos investimentos têm em consideração critérios ASG¹

Em 2019 e 2018 a VidaCaixa recebeu a qualificação A+ na categoria Estratégia e Governação, a máxima possível por parte do PIR



4,2 MM
Clientes Individuais

1,1 MM
Grandes empresas e colectividades

0,3 MM
PME's e independentes

Indicadores ISR

312

número de contactos com gestores externos acerca de temas ASG

4

Exclusões

320,7 MME

Exposição a obrigações verdes

151,5 MME

Exposição a obrigações sociais ou sustentáveis

Engagement

10

Empresas sujeitas a processos de engagement (de forma directa)

6

Engagements coletivos (através de grupos de investidores, ex. PIR)

Proxy voting

325

Assembleias Gerais de Acionistas votadas durante o exercício

67

Votações para apoiar propostas a favor de uma maior transparência ou de melhoria geral no desempenho de aspetos ASG

13

Votações contrapropostas de acionistas por detetar litígios ou insuficiências em aspetos ASG



28,1%

quota de mercado seguros de vida



25,5%

quota de mercado em planos de pensões

De forma geral, a VidaCaixa manifesta a sua oposição ao investimento em empresas ou Estados que incorrem em práticas reprováveis que violam os tratados internacionais como o Pacto Mundial das Nações Unidas. Do mesmo modo, a VidaCaixa não realiza investimentos no sector de armas inspirando-se na Política em matéria de defesa do Grupo.

¹Não inclui informação do PIR Vida e Pensões. A 31/12/19 a carteira própria e ativos sob gestão do PIR Vida e Pensões ascendem a 7.6618 MME. A VidaCaixa está a trabalhar para transferir os mesmos critérios de gestão e ISR para a sua filial em Portugal.

405
ASG





Linhas estratégicas

Set. 1994 (Caja)
 em gestão
 responsável e
 comprometida
 com a sustentabilidade
 social e ambiental

Práticas
 Responsáveis

Líderes em gestão de ativos durante 5 anos consecutivos



17,1%

Quota de mercado de
 fundos de
 investimento em
 Espanha



68.584 MM€

de ativos sobre gestão



26.931 MM€

gestão discricionária
 de carteiras

Indicadores ISR

80

Entidades terceras analizadas
 com exigências ASG no nosso
 processo de seleção

3

exclusões

Lançamento em 2019 do Plano de formação em ASG (2019-2020) com o objetivo de alcançar um terço da empresa formada com o programa *EFFAS CertifiedESG Analyst*, *CESGA*.

Engagement

4

Empresas sujeitas a processos de
 participações (de forma direta)

2

Engagements coletivos (através de
 grupos de investidores, ex. PIR)

Proxy voting

276

Assembleias Gerais de Acionistas
 votadas durante o exercício

9

Votações contra por parte de membros
 do Conselho (motivo ASG)

37

Votações a favor de propostas de
 acionistas (motivo ASG)



Em 2019 CABK AM recebeu a avaliação máxima A+ em Estratégia e Governação, por parte do PIR

85,3% dos investimentos têm em consideração critérios ASG¹

PRODUTOS SOCIALMENTE RESPONSÁVEIS

- O **CaixaBank Selección Futuro Sustentável**, investirá um mínimo de 75% em insituições de investimento coletivo que sigam critérios de investimento sustentável administrado por sociedades de reconhecido prestígio internacional no âmbito do investimento com critérios ASG: ambientais, sociais e de governação corporativa.



136,1 MM€

de volume CaixaBank Selección
 Futuro Sustentável

>> Novo fundo ISR
 em 2019

- **MicroBank Fundo Ético FI**, trata-se de um fundo misto, ético e solidário que integra a busca de rentabilidade com critérios associados à responsabilidade social. Tem além disso uma componente solidária, já que o MicroBank Fundo Ético FI cede 25% da comissão de gestão a organizações não lucrativas, enquanto que a Fundação "la Caixa" contribui com um montante equivalente para um projeto de cooperação internacional.



91,2 MM€

de volume MicroBank
 Fundo Ético

>> Prémio Melhor
 Fundo Solidário
 concedido em 2019 pela Expansión
 Allfunds

- **MicroBank Fundo Ecológico**, trata-se de um fundo de renda variável internacional que investe numa seleção de fundos ecologicamente responsáveis de sectores como as energias renováveis, a alimentação ecológica, a reciclagem ou o tratamento de águas, entre outros.



32,8 MM€

de volume MicroBank Fundo Ecológico

¹ Aplica-se aos ativos sob gestão em fundos espanhóis.

Compras Corporativas

O CaixaBank conta com uma função de compras corporativas organizada e especializada por categorias (Facilities & Logistics, Obras, IT, Serviços Profissionais e Marketing) com visão transversal de todas as compras do Grupo¹. O seu objetivo, alinhado com a estratégia de negócio, é obter de forma responsável e sustentável os bens e serviços necessários nos prazos, quantidades e qualidade requeridos, ao menor custo total e com o mínimo risco para o nosso negócio, de acordo com uns critérios de ação homogéneos para todo o Grupo.

O CaixaBank procura estabelecer relações de qualidade com fornecedores que partilhem os mesmos princípios éticos e de compromisso social tendo sido estabelecidos critérios e elementos de controlo para assegurar o cumprimento dos mesmos tais como a realização de auditorias. A melhoria contínua das relações com os fornecedores é chave para a criação de valor no CaixaBank.

Durante 2019 tornaram-se públicos os **Princípios de Compras do CaixaBank** e do **Código de Conduta de Fornecedores** aplicáveis aos fornecedores do CaixaBank, S.A. e das empresas do seu Grupo com as quais partilha o modelo de gestão de compras.²



Estabelecem um enquadramento de colaboração equilibrado entre o CaixaBank e os seus fornecedores que promove relações comerciais estáveis, em concordância com os nossos valores.

>> PRINCÍPIOS DE COMPRAS

1

Eficiência

Elaborar processos necessários para garantir a máxima eficiência e qualidade, e desenvolver estratégias de eficiência e sustentabilidade no negócio.

2

Sustentabilidade

Utilizar os melhores bens, serviços e soluções para obter o melhor resultado em relação ao custo, qualidade, sustentabilidade e impacto ambiental. Avaliar os fornecedores para assegurar o cumprimento dos princípios de sustentabilidade e incorporar os critérios de sustentabilidade no processo de compra.

3

Integridade e transparência

Garantir a qualidade de contratação, incluindo a definição de processos, critérios e procedimentos de contratação, e assegurar a máxima transparência e integridade no processo de compra.

4

Cumprimento

Formalizar contratos, acordos e outros documentos e cumprir os seus termos e condições. Garantir a máxima qualidade de entrega e cumprimento dos prazos e condições de entrega.

5

Proximidade e seguimento

Implementar mecanismos de gestão e controlo do desempenho dos fornecedores, e promover o diálogo permanente com todos os fornecedores do Grupo.



Linhas estratégicas

Referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade

Princípios de Compras

¹ Aplicável às empresas do Grupo com as quais partilham um modelo de gestão de compras.

² Os documentos estão disponíveis na web de CaixaBank: https://www.caixabank.com/responsabilidade-corporativa/governanza/politica-responsable_es.html

Código de Conduta de Fornecedores

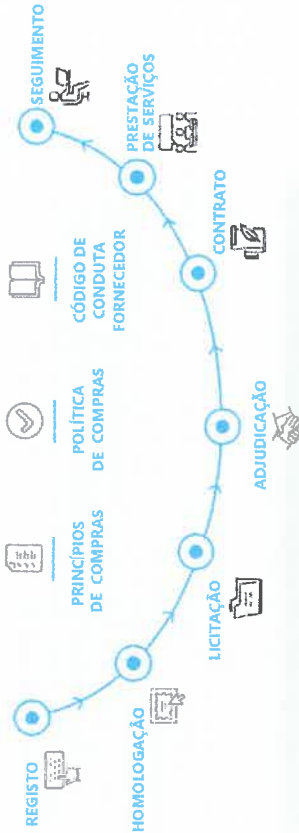
O **Código de Conduta de Fornecedores**, pretende difundir e promover os valores e os princípios éticos que regem a atividade dos fornecedores de bens e serviços, entidades contratantes e terceiras que colaborem com o CaixaBank.

Neste Código definem-se as normas de conduta que terão de seguir as empresas que trabalhem como fornecedores em relação ao cumprimento da legislação vigente, ao comportamento ético e às medidas contra o suborno e a corrupção, a segurança e o meio ambiente e a confidencialidade.

Política de compras

A **política de compras** estabelece os critérios a adotar na realização dos processos de seleção e negociação com fornecedores.

O NOSSO PROCESSO DE COMPRAS



O nosso processo de compras consta das seguintes fases:

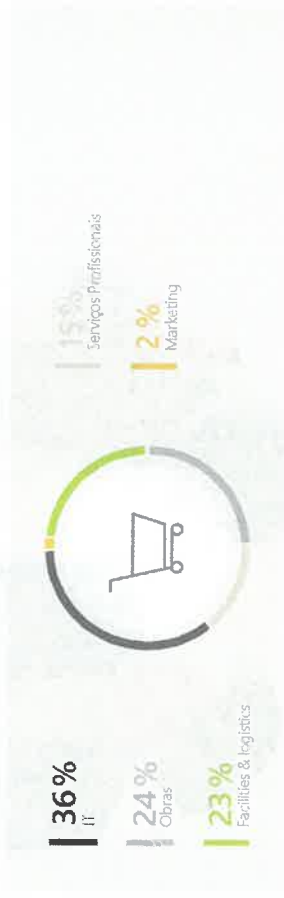
1. **Registo e novo procedimento de homologação (início em 2018)**
2. **Licitação, adjudicação e formalização do contrato**
3. **Prestação do serviço e seguimento**

Durante todo o processo aplicam-se os princípios de compras, o código de conduta ea política de compras que definem a normativa interna a aplicar.

INDICADORES DE COMPRAS CORPORATIVAS¹

	2019
Número de fornecedores sob gestão	3.006
Quantidade facturada (MM€)	2.183
Fornecedores autorizados a novo procedimento	584
Prazo médio de pagamento a fornecedores (dias)	22,5
Montantes negociados através de negociação eletrónica (MM€)	574
% do volume sob gestão correspondente a fornecedores locais - Espanha	>95

% DE VOLUME NEGOCIADO POR CATEGORIA DE COMPRAS



¹ Todos os indicadores fazem referência à gestão de Compras Corporativas. Excluem-se o BPL, BuildinCenter e o Grupo VidaCaixa que dispõem dos seus próprios modelos e procedimentos de compras. Incluem-se fornecedores cuja faturação em 2019 seja superior a 30.000€. Excluíram-se os organismos oficiais e as comunidades de proprietários.

408
[Assinatura]

[Assinatura]

4,6 MM€
de quantidade adjudicada aos CEE
(Centros Especiais de Emprego)

Neste ano de 2019 pôs-se em marcha o Plano de Auditorias a Fornecedores, o qual mediante um processo de validação no local procura recolher evidências para que no CaixaBank disponhamos da informação necessária para poder realizar o mapa de risco dos nossos principais fornecedores. Simultaneamente, à redução do risco, com a avaliação no local, procuramos a melhoria contínua na gestão dos nossos fornecedores e proporcionar-lhes um valor acrescentado ao colaborar no seu desenvolvimento.

Adicionalmente, a gestão de processos de compras através da negociação eletrónica (574 milhões de euros) mostra o esforço do CaixaBank em garantir a integridade no processo de contratação. A negociação eletrónica começa com a homologação de todos os fornecedores que participam no processo e garante que durante o mesmo a informação será transparente e a seleção se baseia em critérios objetivos.

Em 2019 realizaram-se 12 auditorias incluindo todas as categorias de compras (Facilities&Logistics, Obras, IT, Serviços Profissionais e Marketing). Definiram-se medidas corretivas.

Também na seleção de fornecedores de determinadas categorias de compras têm-se em conta critérios do meio ambiente. O total de fornecedores do CaixaBank com certificação ISO 14001 é de 858.



409
CNR



Transparência

O CaixaBank assume o compromisso de transparência para fornecer aos seus clientes informação precisa, verdadeira e completa das suas operações, comissões e procedimentos para canalizar reclamações e resolver incidências. Também, o CaixaBank põe à disposição dos seus acionistas toda a informação financeira e corporativa relevante.

Reforçar a cultura de transparência com clientes

Comercialização e conceção de produtos e serviços

A adequada conceção de produtos e serviços financeiros, que inclui instrumentos financeiros e produtos e serviços bancários e de seguros, assim como a sua correta comercialização são uma prioridade. A aplicação das normativas que regulam os diferentes produtos e serviços: (i) instrumentos financeiros (Markets in Financial Instruments Directive - MiFID); (ii) produtos e serviços bancários (Diretrizes da Autoridade Bancária Europeia sobre procedimentos de governação e vigilância de produtos de banca de retalho); e (iii) produtos de seguro (Diretiva de Distribuição de Seguros-IDD), asseguraram que o CaixaBank conta com os processos adequados de conhecimento dos clientes, para poder oferecer-lhes produtos e serviços de acordo com as suas necessidades financeiras e de comunicação clara e verdadeira sobre os riscos dos seus investimentos.

A **Política de Governo de Produto**, aprovada pelo Conselho de Administração do CaixaBank, e atualizada em julho de 2019, tem como objetivo estabelecer os princípios para a aprovação da conceção e da comercialização de novos produtos e serviços, assim como para as tarefas de seguimento do ciclo de vida do produto, baseado nas seguintes premissas:

- Atender às necessidades dos clientes ou potenciais clientes de uma maneira ágil.
- Reforçar a proteção dos clientes.
- Minimizar os riscos legais e reputacionais derivados da conceção e comercialização incorretas de produtos e serviços.
- Assegurar uma participação plural de todas as áreas relevantes-

tes no procedimento de aprovação e seguimento dos produtos e serviços, assim como o envolvimento da Alta Direção na definição e supervisão da Política.

A política é de aplicação em todas as sociedades controladas pelo Grupo e que atuam como fabricantes ou distribuidoras de produtos bancários, financeiros ou de seguros.

CORRESPONDE A:

CONCEÇÃO DO PRODUTO	CaixaBank S.A.	Outras sociedades do grupo	Outras sociedades do grupo
COMERCIALIZAÇÃO DO PRODUTO	CaixaBank S.A.	CaixaBank S.A.	Outras sociedades do grupo
	Conselho de Administração do CaixaBank S.A. Responsável da política		
	Comité de transparência do CaixaBank S.A. Responsável dos procedimentos Atribuição de responsáveis		Órgão ou departamento equivalente ao Comité de Produto do CaixaBank S.A.
	Comité de produto do CaixaBank S.A. Aprovação do produto / serviço		
	Responsável de Produto	Coordenação responsável de produto do CaixaBank e da sociedade	

O **Comité de Produto** integra funções de controlo, suporte e negócio de tal forma que se assegure a suficiência de conhecimentos especializados para entender e controlar os produtos, os seus riscos associados e a normativa de transparência e proteção ao cliente.



Em 2019 analisaram-se 218 produtos/serviços, dos quais 12 foram recusados na primeira instância, ao não cumprir os princípios acordados.



O conhecimento sobre os produtos e serviços por parte dos colaboradores é chave para garantir que a informação que se transmite aos clientes é clara e completa. Para garantir um conhecimento adequado dos produtos e serviços pelos colaboradores, o CaixaBank aposta na formação contínua dos seus colaboradores. O CaixaBank, S.A. conta com 18.074 certificados em aconselhamento financeiro.



Colaboradores formados em 2019
Aconselhamento financeiro (MIFID)

2.030

Lei de crédito imobiliário

9.863

A **Política de Comunicação Comercial do CaixaBank** inclui uma descrição detalhada dos mecanismos e controlos internos com a finalidade de minimizar os riscos relacionados com a atividade publicitária. A Política desenvolve toda a análise casual e requisitos formais que deve cumprir a publicidade da Entidade e das empresas incluídas no Grupo.

Também, a entidade é aderente, de forma voluntária, à **Autocontrol**, a Associação para a Autorregulação Comercial, a favor das boas práticas publicitárias.



Projeto de contratos transparentes

OBJETIVOS

	Transparência	Melhorar a transparência na assinatura dos documentos contratuais pelos clientes
	Clareza	Através de uma linguagem clara e compreensível
	Confiança	Que melhore a experiência do cliente e a sua confiança no momento da assinatura
	Segurança	E a segurança jurídica do cliente e da Entidade

5 DOCUMENTOS REVISTOS NA 1ª FASE

	Conta corrente CaixaBank
	Conta corrente Imagin
	CaixaBank Now
	Cartão revolving
	Crédito consumo

METODOLOGIA

Simplificação da linguagem
Novo formato dos documentos

INÍCIO DA 2ª FASE

Atualmente 5 contratos em revisão
Em 2020 iniciar-se-á a revisão de 10 novos contratos

CONTRATO DE CRÉDITO PESSOAL

ATUAL



Este é o texto atualizado do contrato de crédito pessoal.

Este contrato regula as condições em que recebe do CaixaBank o montante total que lhe emprestamos e o credenciamos na conta que se indica nas Condições Particulares.

1. OBJETO

Em que se indica o montante total que lhe emprestamos e o credenciamos na conta que se indica nas Condições Particulares.

2. JURO NOMINAL

O juro nominal é o preço que a CaixaBank lhe cobra por emprestar-lhe dinheiro. Por isso, tem que devolver a quantidade emprestada mais o juro nominal que se cobra equitativamente ao longo do prazo do empréstimo, conforme se indica nas Condições Particulares.

3. CÁLCULO DE JUROS DE CADA PRESTAÇÃO

Como se calculam os juros de cada prestação

3.1. O montante dos juros que pagará em cada prestação obtém-se aplicando a seguinte fórmula:

$$J = \frac{M \cdot T \cdot N}{360}$$

onde:

J: Montante dos juros de cada prestação

M: Montante do empréstimo

T: Taxa de juro nominal

N: Número de dias da prestação

3.2. O montante total que tem que pagar a título de juro pelo montante total indicado nas Condições Particulares como

Montante Total de Juros,

é o produto do Montante Total de Juros pelo número de prestações que tem que pagar.

3.3. O montante total que tem que pagar a título de juro pelo montante total indicado nas Condições Particulares como

Montante Total de Juros,

é o produto do Montante Total de Juros pelo número de prestações que tem que pagar.

3.4. O montante total que tem que pagar a título de juro pelo montante total indicado nas Condições Particulares como

Montante Total de Juros,

é o produto do Montante Total de Juros pelo número de prestações que tem que pagar.

NOVA PROPOSTA



CONDIÇÕES DO CRÉDITO

Que regulam estas Condições

Estas condições regulam os seguintes aspetos:

- as condições económicas do crédito (tipo de juro nominal e TAE)
- a forma de pagamento do crédito
- o incumprimento (atraso no pagamento) e os juros de mora
- a compensação ou pagamento de dívidas
- o pagamento antecipado do crédito
- a duração e desistência (renúncia) do contrato
- a resolução (cancelamento) do contrato por incumprimento
- queixas e reclamações

1. OBJETO

Em que se indica o montante total que lhe emprestamos e o credenciamos na conta que se indica nas Condições Particulares.

1.1. Este contrato regula as condições em que recebe do CaixaBank o montante total que lhe emprestamos e o credenciamos na conta que se indica nas Condições Particulares.

1.2. Na qualidade de advedor, compromete-se a devolver o montante total emprestado mais os juros que acordamos, tal como se indica neste contrato.

2. JURO NOMINAL

O que é a Taxa de Juro Nominal (TJN)

2.1. O juro nominal é o preço que a CaixaBank lhe cobra por emprestar-lhe dinheiro. Por isso, tem que devolver a quantidade emprestada mais o juro nominal que se cobra equitativamente ao longo do prazo do empréstimo, conforme se indica nas Condições Particulares.

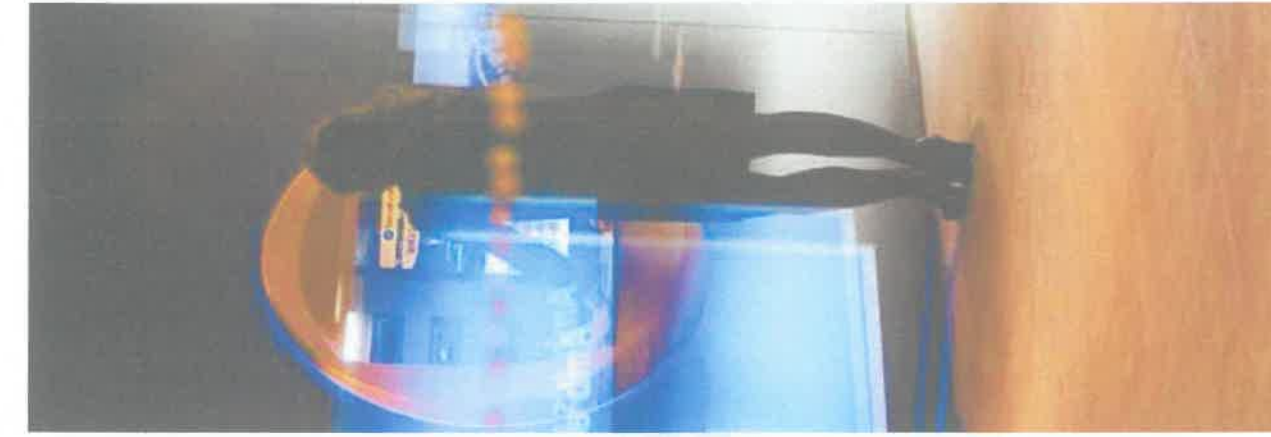
2.2. O montante total que tem que pagar a título de juro pelo montante total indicado nas Condições Particulares como

Montante Total de Juros,

3. CÁLCULO DE JUROS DE CADA PRESTAÇÃO

Como se calculam os juros de cada prestação

3.1. O montante dos juros que pagará em cada prestação obtém-se aplicando a seguinte fórmula:



412
C
149
★

Contact Centers Clientes

Em novembro de 2018 iniciou-se a implementação do novo modelo de **Contact Centers Clientes** (CCC) com o objetivo de concentrar sob uma mesma coordenação grande partidos serviços de contato não presenciais que o Grupo¹ põe à disposição dos clientes para proporcionar um atendimento mais ágil, eficiente, efetivo e com visão 360º, que melhore a experiência do cliente.

O serviço CCC gere consultas, petições, sugestões e insatisfações de clientes e não clientes que chegam por canal telefónico, por canais escritos (chat, whatsapp, email e carta) e também as interações através de redes sociais (Twitter)². A unificação da

maioria dos telefones de assistência num telefone único (900 40 40 90), tem o objetivo de facilitar aos clientes e não clientes a sua comunicação com o Grupo. 92% das chamadas que se recebem através do telefone único são corretamente reencaminhadas para o serviço correspondente, utilizando a tecnologia *Cognitive*.



Linhas estratégicas

Seu referência em gestão, responsável e compromisso com a sociedade

Transparência

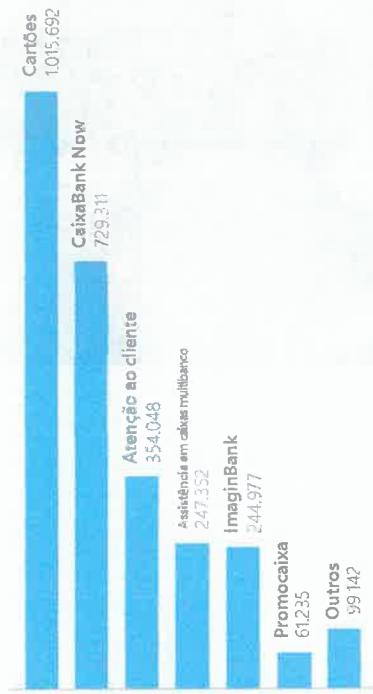
+ de 3 MM

de interações em Contact Centers (CCC) durante 2019

>> DETALHE DOS CONTATOS EM 2019



>> MOTIVO DA INTERAÇÃO CANAL TELEFÓNICO



Adicionalmente, os clientes utilizadores da banca digital CaixaBank Now têm à sua disposição um assistente virtual (Neo) através do qual se realizaram, em 2019, 2.989.594 interações que se resolveram em 94,8 % dos casos sem reencaminhamento para a agência graças à estrutura *Cognitive*.

A qualidade do serviço de CCC avalia-se de forma contínua através de auditorias para garantir o correto atendimento e resolução com o objetivo de alcançar os padrões de qualidade e excelência que marcam o CaixaBank.

Em 2019, geriram-se 909.653 e 1.462.014 interações dos serviços de *Contact Center* específicos do Banco BPI e do Consumer Finance, respetivamente.

¹ Encontram-se sob a mesma coordenação todas as sociedades do Grupo, à exceção do Banco BPI e do negócio de Consumer Finance.

² Não inclui as reclamações que se processam através do Serviço de Atendimento ao Cliente ou do Serviço de Reclamações do Supervisor.

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

O SAC encarrega-se de atender e resolver queixas e reclamações de clientes. É um serviço separado dos serviços comerciais e atua com independência de critério e sob o conhecimento e aplicação da normativa de proteção de clientes, reguladores e as melhores práticas bancárias.

O detalhe das reclamações recebidas, as resoluções emitidas pelo SAC e AC e os montantes emitidos pelo Serviço de Reclamação de Supervisores, em relação com as atividades em Espanha, detalham-se na Nota 42.2. "Serviços de atendimento ao cliente" das contas anuais consolidadas anexas.

Reclamações recebidas	2019	2018
Serviço de Atendimento ao Cliente - CaixaBank	75.766	83.124
Apresentadas perante os serviços de reclamação dos supervisores	1.322	2.151
Banco de Espanha	1.116	1.900
Comissão Nacional do Mercado de Valores	85	81
Direção Geral de Seguros e Planos de Pensões	121	170

Pelo seu lado, os serviços de atendimento ao cliente do BPI receberam 11.490 reclamações em 2019. No exercício, as resoluções concluídas ascenderam a 10.645, das quais 446 diziam respeito a 2018 (17.527 concluídas em 2018). Concluíram-se a favor do cliente 16% destas (13% em 2018).

>> DETALHE E GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES RECEBIDAS PELO SAC



Handwritten signature

Handwritten signature

Compromisso de transparência com acionistas e investidores

Linhas estratégicas

Ser referência em gestão responsável e transparência (GRI 102-20)

Transparência

ACIONISTAS

Assembleia - Geral de Acionistas

Realizada em 5 de abril em Valencia, Espanha, a Assembleia Geral de Acionistas de 2018, teve como principais resultados a aprovação da proposta de remuneração dos membros da Administração.

Serviço de atendimento ao acionista (telefone, Correo eletrônico e vídeo chamada)

1.000 atendimentos realizados.

Inquéritos anuais de opinião

Ativado 4.171 votos relativos à remuneração dos membros da Administração, com um total de 8.342 votos acionistas.

Comitê Consultivo de Acionistas

Realizado o primeiro encontro do Comitê Consultivo de Acionistas em 2018.

Relatório semanal, mensal, newsletter corporativa mensal, emails e SMS/notificações com alertas a acionistas

Realização do 3.º Fórum de Sustentabilidade em 2018.

Reuniões corporativas

1 encontro com E&P, 11 encontros locais, 10 encontros nacionais, 10 encontros internacionais e 1 encontro a nível global.

Programa Aula de formação

Realização presencial e on-line de 100 encontros de formação para acionistas.



INVESTIDORES E ANALISTAS

Departamento Relação com Investidores

Roadshows e conferências com investidores institucionais

24 eventos realizados, incluindo 10 roadshows e 14 conferências, com a participação de 1.000 investidores.

Inquéritos anuais de opinião

Realização de 10 inquéritos anuais de opinião, com a participação de 1.000 investidores.

Reuniões com analistas (financeiros e de sustentabilidade)

15 reuniões com analistas financeiros e 10 reuniões com analistas de sustentabilidade.

Contactos com agências de rating



Programa Aula

Aula é o programa de formação sobre economia e finanças dirigido à base acionista do CaixaBank. Apostamos na formação financeira através de cursos presenciais, seminários online (webinars) e conferências em formato vídeo.

Com o seu lançamento em 2010 e com a nova oferta de seminários online, Webinars Aula, o CaixaBank posiciona-se como uma referência em formação financeira para acionistas dentro do IBEX 35. Até à data **mais de 12.000** acionistas participaram já nas sessões presenciais e online do programa.

UIS
CANK



Transparência fiscal

O compromisso social que caracteriza a atividade da CaixaBank traduz-se numa **gestão fiscalmente responsável** que contribui para a sustentabilidade das finanças públicas, as quais possibilitam as infraestruturas e os serviços públicos imprescindíveis para o progresso e o desenvolvimento da sociedade.

A estratégia fiscal do CaixaBank está alinhada com os valores que constroem a cultura corporativa da Entidade e o **perfil de risco fiscal baixo** na gestão do cumprimento das suas obrigações tributárias.

O CaixaBank identifica o risco fiscal como o risco de ocorrência de efeitos negativos para as demonstrações financeiras e/ou a reputação do Grupo resultantes de decisões de índole fiscal adotadas adequadamente pela própria entidade ou adequadamente pelas autoridades fiscais e judiciais. O Risco Legal/Regulatório do Catálogo de Riscos Corporativo dá cobertura a este risco.

O CaixaBank gere diligentemente, em todas as jurisdições nas que opera, o cumprimento das obrigações fiscais resultantes da sua atividade económica. O cumprimento fiscal refere-se principalmente à gestão:

- i. do pagamento dos seus impostos próprios,
- ii. da entrega dos impostos retidos e pagos por conta de terceiros, e
- iii. dos requisitos de informação e colaboração fiscal da Administração.



Estratégia Fiscal do CaixaBank



Política de Controlo e Gestão do Risco Fiscal do CaixaBank

Documentos disponíveis na web corporativa do CaixaBank
www.caixabank.com



Linhas estratégicas

Atividade responsável e compromisso com a sociedade

Transparência



Códigos voluntários de boas práticas fiscais

Código de Boas Práticas Fiscais em Espanha

O CaixaBank é membro voluntário e colabora ativamente no Fórum de Grandes Empresas. No Fórum estão a Agência Estatal da Administração Fiscal (AEAF) e os principais grandes contribuintes com o propósito de estender e aprofundar no modelo de relação cooperativa através de um espaço em que possam analisar-se conjunta e sectorialmente as principais questões fiscais.

- Aprovado pelo Fórum de Grandes Empresas.
- Contém uma série de recomendações, assumidas voluntariamente tanto pela AEAF como pelas empresas, para melhorar o sistema fiscal através de:
- O aumento da segurança jurídica.
- A cooperação recíproca baseada na boa-fé.
- A confiança legítima.
- A aplicação de políticas fiscais responsáveis nas empresas com conhecimento dos órgãos de governo.

Código de Práticas Fiscais para Bancos do Reino Unido

Interpretação das normas fiscais

O pagamento de impostos resulta do cumprimento das obrigações fiscais exigidas pelas normas fiscais.

- O CaixaBank tem em consideração:
 - A vontade do legislador.
 - A razoabilidade económica subjacente, em conformidade com os princípios fiscais da OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico) materializados no projeto BEPS (Base Erosion and Profit Shifting).
- A interpretação das normas fiscais é adicionalmente validada por assessores fiscais de reconhecido prestígio na matéria quando à complexidade ou transcendência das questões que requer e inclusive pedindo clarificação às autoridades fiscais quando se considera necessário.
- As decisões fiscais que resultam destas interpretações são objeto de posterior revisão pelos auditores externos do CaixaBank. Com o propósito de salvaguardar a independência da auditoria do CaixaBank, a Entidade não contrata como assessores fiscais os profissionais que auditam as suas contas.
- Como corolário da razoabilidade da interpretação das normas fiscais no cumprimento das obrigações fiscais, a inspeção tributária verifica o cumprimento das obrigações fiscais.
- O perfil de risco fiscal baixo que caracteriza a tomada de decisões fiscais do Grupo CaixaBank traduz-se na escassa materialidade das regularizações fiscais.

Conclusão

A interpretação das normas fiscais realizada pelo CaixaBank resulta numa gestão fiscal justa e razoável em conformidade com o ordenamento jurídico fiscal aplicável.

Montante dos impostos geridos pelo Grupo CaixaBank

IMPOSTOS PRÓPRIOS

Contribuição para a cobrança por conta das finanças públicas dos impostos

IMPOSTOS DE TERCEIROS

COBRANÇA

Pagamento dos impostos do CaixaBank

Contribuições para a cobrança dos impostos por parte do Estado e das finanças autónomas e locais

Impostos diretos

- Impostos sobre sociedades
- Imposto sobre a atividade económica e sobre a propriedade

Impostos indiretos

- Parcelas de IVA não dedutíveis
- Imposto sobre transmissões patrimoniais e atos jurídicos documentados (IIP-AJD)
- Contribuições para a Segurança Social (parte da empresa)

- Retenções do IRPF no pagamento e no pagamento de juros e dividendos
- Contribuições para a Segurança Social (parte do trabalhador)
- IVA cobrado para a Autoridade Tributária

- Através da rede de agentes e de caixas multibanco e meios on-line

IMPOSTOS PRÓPRIOS E COBRANÇA POR CONTA DE TERCEIROS EM 2019

2.633 MME

POR GEOGRAFIA

País	Montante (MME)	Descrição
Espanha	2.255 MME	Impostos próprios e cobrança por conta de terceiros em Espanha
Portugal	371 MME	Impostos próprios e cobrança por conta de terceiros em Portugal
Espanha	1.166 MME	Impostos próprios e cobrança por conta de terceiros em Espanha
Portugal	78 MME	Impostos próprios e cobrança por conta de terceiros em Portugal
Portugal	293 MME	Impostos próprios e cobrança por conta de terceiros em Portugal

POR TIPO

Tipo	Montante (MME)	Descrição
Sucessais	7 MME	Impostos próprios e cobrança por conta de terceiros em sucessais
Impostos próprios	1.172 MME	Impostos próprios e cobrança por conta de terceiros em impostos próprios
Impostos	1.461 MME	Impostos próprios e cobrança por conta de terceiros em impostos
Impostos próprios	231 MME	Impostos próprios e cobrança por conta de terceiros em impostos próprios
Impostos	475 MME	Impostos próprios e cobrança por conta de terceiros em impostos
Impostos	466 MME	Impostos próprios e cobrança por conta de terceiros em impostos
Impostos	89 MME	Impostos próprios e cobrança por conta de terceiros em impostos
Impostos	59 MME	Impostos próprios e cobrança por conta de terceiros em impostos
Impostos	83 MME	Impostos próprios e cobrança por conta de terceiros em impostos

2.077 MME de resultado consolidado antes de impostos

36% Taxa de impostos (total tax rate)

¹ Fundamenta-se na perspectiva de fluxos de caixa de todos os impostos que incidem na atividade bancária, que são pagos e cobrados, face à perspectiva de resultados acumulados no exercício das contas anuais.

² A taxa de imposto total mede-se como a percentagem que representam os impostos totais pagos sobre o resultado antes de impostos ((170/(170+2.077))=36%.

³ Inclui principalmente o imposto sobre a atividade económica (25MME) e o imposto sobre a propriedade (62MME).

⁴ 3,3 MME, 1,2 Polónia, 1,1 Suíça, 0,8 Marrocos e 0,2 Alemanha.



Linhas estratégicas

Se interessar em
saber mais sobre a
estratégia CaixaBank,
visite o site

Transparência

>> CAIXABANK COMO ENTIDADE COLABORADORA NA GESTÃO DE IMPOSTOS E QUOTIZAÇÕES SOCIAIS

Montante das
cobranças e
pagamentos das
administrações
públicas geridas em
2019

79.200 MM€

Contribuição

29.800 MM€

Pagamentos

Colaboração do
CaixaBank na luta
contra a evasão e a
fraude fiscal

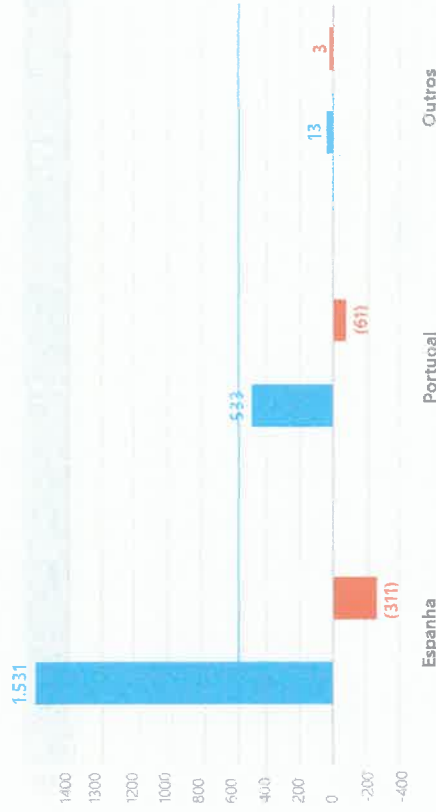
3.200 solicitações

individualizadas de informação das autoridades espanholas, atiradas

13.900 embargos

trabalhos por solicitação dos tribunales espanhóis

>> DETALHE DOS RESULTADOS ANTES DE IMPOSTOS E IMPOSTO SOBRE SOCIEDADES ACUMULADOS DO GRUPO CAIXABANK EM 2019, DETRIBUÍDOS POR GEOGRAFIA EM MILHÕES DE EUROS



Outros inclui: Resultado antes de impostos (13): 9 Londres, 4 Polónia, 3 Marrocos e -3 Alemanha. Custo por imposto de sociedades (3): 12 Polónia, 0,7 Reino Unido, 0,6 Alemanha, 0,1 Marrocos.

Resultado antes de impostos

Custo por imposto de sociedades

O montante dos pagamentos de caixa do imposto de sociedades não corresponde ao montante do custo por imposto sobre resultados registado na conta de perdas e ganhos consolidados. A causa principal desta divergência reside na diferente atribuição temporal das partidas que constituem o critério de rendimento e o de caixa em relação com o imposto sobre resultados. O CaixaBank dispõe de créditos fiscais pendentes de utilização que têm a sua origem na última crise económica sofrida na Europa.



Posição do CaixaBank em relação a paraísos fiscais

Como norma geral, o CaixaBank evita o desenvolvimento da sua atividade em jurisdições que tenham a qualificação de paraíso fiscal, assim como o uso de estruturas fiscais que impliquem certos territórios ou territórios de baixa ou nula tributação que não correspondam a uma substância económica real. Quando a Entidade toma participações em entidades domiciliadas em territórios qualificados como paraíso fiscal, exige-se uma análise prévia da motivação económica e adicional decisão do Conselho de Administração, de modo a verificar-se que a necessária localização da atividade nesse território não tem como fundamento reduzir a tributação do CaixaBank ou diminuir a transparência na sua atuação.

A posição do CaixaBank em relação aos paraísos fiscais corresponde aos princípios dos seguintes documentos normativos do Grupo:



Linhas estratégicas

Em referência ao poder responsável e autoridade

transparência

Atividade do Grupo CaixaBank no Luxemburgo

O Luxemburgo converteu-se numa jurisdição de referência no sector financeiro por diversas circunstâncias:

- A **eficiência** alcançada em matéria financeira em resultado da sua especialização em produtos de investimento que lhe permite oferecer rentabilidades atrativas.
- A sua elevada **segurança** jurídica fundamentada na rápida implementação das normativas e a estabilidade do ordenamento jurídico.

O Grupo CaixaBank está presente num mercado de referência mundial na gestão de investimentos que lhe permite ter um maior alcance de potenciais clientes internacionais e nacionais.

>> PRINCÍPIOS DA ATIVIDADE DO GRUPO CAIXABANK NO LUXEMBURGO

- A atividade do Grupo no Luxemburgo, tal como todas as que realiza, desenvolve-se com total transparência e sujeição ao controlo inerente de uma atividade regulada e supervisionada por órgãos sujeitos à normativa europeia e internacional comum.
- O CaixaBank ajusta-se aos princípios fiscais da OCDE materializados no projeto BEPS (Base Erosion and Profit Shifting), agindo sem utilizar estruturas societárias artificiais para transferir benefícios para jurisdições de baixa tributação, de maneira que a expansão da sua atividade respondesempre a uma substância económica real.
- Os investidores no Luxemburgo são informados e identificados pelas autoridades fiscais para que cumpram com as suas correspondentes obrigações tributárias num âmbito de total transparência.



Código Ético



Estratégia Fiscal



Política de Controlo e Gestão do Risco Legal

(dentro do qual está incluído o risco fiscal)

Atualmente o CaixaBank não participa diretamente em sociedades estabelecidas em territórios considerados paraísos fiscais.



157

420
cont

Inclusão financeira

A inclusão financeira é um fator chave para reduzir a pobreza extrema e promover a prosperidade partilhada. Assim, é prioritário favorecer o acesso a os serviços financeiros a toda a Sociedade e reforçar o acesso físico e tecnológico para promover a inclusão de pessoas com dificuldades físicas ou cognitivas.

O CaixaBank emitiu a sua primeira **Obrigação Social**¹ no passado mês de setembro de 2019, totalmente alinhado com a sua missão **"Contribuir para o bem-estar financeiro dos nossos clientes no progresso da Sociedade"**. Com esta primeira emissão financiam-se empréstimos para lutar contra a pobreza, pelo trabalho digno e a criação de emprego nas zonas mais desfavorecidas de Espanha, em linha com os ODS das Nações Unidas. Os fundos destinaram-se a ativos emitidos nos últimos três anos prévios à emissão, e 25% a financiamento novo (emitido no ano da emissão com diferimento).

¹ Âmbito de emissão de obrigações ligadas à ODS, Opinião Independente de Sustainability e Apresentação da Emissão Inaugural Obrigações ODS na web corporativa, <https://www.caixabank.com/investir-los-instrumentos-institucionales/niveles-origen-tijpa/burox>

ODS 1



1.º objetivo: erradicar a pobreza extrema e promover o bem-estar financeiro para todos. O objetivo é garantir que todos tenham acesso a serviços financeiros básicos e que possam melhorar a sua qualidade de vida.



ODS 6

6.º objetivo: garantir o acesso universal a água limpa e saneamento adequado. O objetivo é garantir que todos tenham acesso a serviços básicos de água e saneamento.

Adicionalmente, o CaixaBank participou como *joint bookrunner* na colocação de 2 obrigações sustentáveis por 1.350 milhões de euros, também da própria obrigação social da Entidade. Em 2019, o CaixaBank também participou na colocação de 4 emissões de obrigações verdes com uma quantia total de 2.550 MM€.

Issuer	Bond Name	Amount	Description
Enel	Sustainability-linked bond	750 MM€	Financiar projetos de energia renovável e eficiência energética.
Gobierno Vasco	Sustainable Bond	600 MM€	Financiar projetos de infraestrutura sustentável e transição energética.
CaixaBank	Inaugural Social Bond	1.000 MM€	Financiar empréstimos para o bem-estar financeiro dos clientes e criação de emprego.
FCC	Servicios Medio Ambiente Inaugural Urbana Bond	600 MM€	Financiar projetos de infraestrutura urbana sustentável e eficiência energética.
Prologis	Green Secured Unsecured	450 MM€	Financiar projetos de infraestrutura logística sustentável e eficiência energética.
Enel	Social Green Bond	1.000 MM€	Financiar projetos de energia renovável e eficiência energética.

MicroBank

O MicroBank, o banco social do Grupo, é uma referência na inclusão financeira através de microcréditos e outros financiamentos com impacto social. Os objetivos do MicroBank focam-se em satisfazer necessidades não suficientemente cobertas pelo sistema de crédito tradicional, seguindo os parâmetros de rigor e sustentabilidade de uma entidade bancária.

O MicroBank em 2019

725 MME

concedidos em 2019 / Objetivo P1 2019-2021 = 2.350 MME

773 MME

em 2018

99.328

microcréditos concedidos a empresas-linhas com impacto social

116.789

em 2018

20.174

postos de trabalho criados com o apoio dos microcréditos

9.002

novos negócios iniciados com o apoio dos microcréditos

1.583 MME

saldo vivo em carteira a 31 de dezembro de 2019

2,3%

ROA

2,1%

em 2018

5,4%

acumulação de fundos sobre capital com crédito vendido

4,3%

a 31 de dezembro de 2019

Perfil dos clientes do MicroBank

>> TIPO DE CLIENTES DO MICROBANK

40,6%

Empreendedores e microempresas

57,1%

Famílias

2,3%

Empresas sociais



>> PERFIL DO EMPREENDEDOR

42 anos - idade média do candidato

37%

63%

>> PERFIL DAS FAMILIAS

44 anos - idade média do candidato

52%

48%



Objetivos

- 1. Criação de emprego:** Implementação ou ampliação de negócios através da concessão de microcréditos a empreendedores e microempresas.
- 2. Promoção da atividade produtiva:** Concessão de apoio financeiro a independentes, microempresas e empresas sociais como instrumento dinamizador da economia que promove o início e a consolidação de negócios e contribui para gerar um impacto positivo na sociedade.
- 3. Desenvolvimento pessoal e familiar:** resposta às necessidades financeiras de pessoas com rendimentos moderados através dos microcréditos e ajuda para superar dificuldades temporárias.
- 4. Inclusão financeira:** Acesso aos serviços bancários de novos clientes através da ampla rede comercial do CaixaBank, assim como acesso em condições de igualdade ao crédito.
- 5. Produção de impacto social e ambiental:** Concessão de apoio financeiro a projetos que gerem um impacto social positivo e mensurável.

Principal oferta de financiamento

- 1. Microcréditos:** empréstimos até 25.000 euros, sem garantia real e dirigidos a pessoas que, pelas suas condições económicas e sociais, podem ter dificuldades de acesso ao financiamento bancário tradicional.

a. Familiares

- Em 2019 79.789 operações pelo montante de
- 412,7 MM€
- montante médio de 5.172 euros

b. Negócios

- Em 2019 16.812 operações pelo montante de
- 203,6 MM€
- montante médio de 12.110 euros

- 2. Outros financiamentos com impacto social:** Empreendedorismo e inovação, Economia social, Educação e Saúde.

- Em 2019 2.727 operações pelo montante de
- 108,5 MM€
- montante médio de 39.802 euros

➤ O apoio de algumas das principais instituições europeias ligadas ao desenvolvimento do empreendedorismo e a microempresas é chave para a realização dos objetivos de MicroBank



Programa EaSI (Employment and Social Innovation)

Em julho de 2019, o MicroBank estabeleceu um acordo com o FEI um novo acordo de colaboração. Trata-se de uma iniciativa que, mediante a cobertura de perdas por insolvências, facilita e impulsiona o financiamento a empresas e entidades intermédias no âmbito da economia social.



141 operações

formalizadas desde outubro de 2018 (17,6 MM€ concedidos)

Outra componente essencial são as **612 entidades**, com as quais se assinaram um acordo de colaboração para promover o autoemprego. As entidades colaboradoras permitem fazer uma **melhor avaliação** das operações, pelo seu conhecimento dos clientes, **dão suporte técnico aos empreendedores e contribuem para ampliar a rede de distribuição** dos produtos e serviços do MicroBank.

Banca próxima e acessível

O CaixaBank entende a inclusão financeira também como uma banca próxima e acessível, mantendo inalterável o seu compromisso de estar perto dos clientes.

PRÓXIMIDADE

O CaixaBank aposta em manter e flexibilizar a rede de balcões em populações com **menos de 10.000 habitantes** para garantir a acessibilidade do seu modelo de inclusão financeira. Também tem a intenção de não abandonar os municípios mais pequenos e a única entidade bancária.

100 % Populações espanholas > 10.000 habitantes com presença do CaixaBank (100% em 2018)

94 % Populações espanholas > 5.000 habitantes com presença do CaixaBank (94% em 2018)

229 Populações espanholas e a única entidade bancária (203 em 2018)

91 % Cidadãos (em Espanha) dispõem de um balcão no seu município: (91% em 2018)

85 % de populações portuguesas > 10.000 habitantes com presença do BPN

ACESSIBILIDADE

O CaixaBank entende a acessibilidade de uma maneira ampla, que implica não só oferecer aos seus clientes o maior número possível de canais de acesso aos seus produtos e serviços, mas também trabalhar para que estes canais possam ser utilizados pelo maior número possível de pessoas. Por este motivo, trabalha para a **eliminação de barreiras físicas e sensoriais** que possam pôr um obstáculo para o acesso às suas instalações ou aos seus produtos e serviços às pessoas com alguma incapacidade.

O CaixaBank no seu âmbito de continuar a oferecer os melhores serviços aos seus clientes, participa no programa APSI4all, com o apoio da Comissão Europeia. O objetivo deste programa é desenvolver as tecnologias necessárias para que todas as pessoas, sejam quais forem as suas necessidades e preferências, possam operar de forma autónoma em terminais de auto atendimento, como por exemplo, os multibancos. O último modelode multibanco, que inclui a tecnologia NFC Contactless entre outras, foi preparado para adaptar o interface às necessidades de cada pessoa: botões maiores, texto reduzido, alto contraste de cores, visita guiada por voz, seleção de opções por cursor em lugar do ecrã tátil e ajuda com linguagem gestual. O grau de personalização que permitem é o máximo para adaptar completamente a visita guiada em multibancos às necessidades de cada pessoa.

De igual modo, o CaixaBank utiliza em todas as suas apps de telemóvel critérios de acessibilidade para facilitar a sua utilização por pessoas com deficiência visual total ou parcial. Por exemplo, a adaptação à navegação mediante leitores de ecrã por voz ou a conceção de ecrãs com alto contraste de cor e tamanhos de fontes acessíveis.



RED DE CAJEROS CAIXABANK ESPAÑA



Linhas estratégicas em gestão responsável e sustentável com a sociedade

Inclusão Financeira



100%

424
Cent



Facilitar o acesso à habitação

O crédito a particulares com finalidade hipotecária-primeira habitação bruto representa o segmento de maior valor na carteira de crédito da Entidade, ascendeu em 31 de dezembro de 2019 a 88.475 milhões de euros (39% do total de créditos sobre clientes, bruto).

» Quota de mercado de crédito com finalidade residencial 15,9% em Espanha

O CaixaBank mantém uma política ativa de ajudas a problemas de primeira habitação que se estrutura em dois eixos, por um lado ao atendimento inicial e especializado aos clientes com dificuldades, e por outro, a necessidade de programas de habitação social que se levam a cabo em colaboração com "la Caixa".

A Entidade aderiu ao Código de Boas Práticas do Governo espanhol para a reestruturação viável das dívidas com garantia hipotecária sobre a habitação habitual destinada a famílias em risco de exclusão.

O CaixaBank conta com uma equipa especializada em oferecer soluções aos clientes com dificuldades para pagar as prestações da hipoteca da sua casa habitual, e desde 2013 tem disponível um **Serviço de Atendimento ao Cliente Hipotecário (SACH)**, serviço telefónico gratuito para clientes cuja habitação está afetada por um processo de execução hipotecária.



981

Preço em 2019 (IUG+em QUES)



4.119

Chamadas atendidas pelo SACH em 2019

O Grupo CaixaBank dispõe de um programa de habitação social com impacto em todo o território espanhol, destinado às pessoas com menos recursos. Atualmente administra cerca de 5.000 contratos em colaboração com "la Caixa" no âmbito de dois programas específicos:

- **2.416 contratos** - Programa Aluguer Solidário Centralizado, para pessoas que viram reduzidos os seus rendimentos. A renda máxima dos contratos é de 300 euros, com um subsídio de 50% da renda.
- **2.464 contratos** - Programa Aluguer Solidário Descentralizado, para pessoas que sofreram uma dação hipotecária ou uma dação de pagamento. Neste caso concede-se um subsídio adaptado à capacidade de pagamento da pessoa.

No âmbito do programa de habitação social, o CaixaBank mantém o seu compromisso com o Fundo Social de Habitações do Governo e assinou acordos de colaboração com diferentes organismos públicos em matéria de habitação, colobcando à sua disposição um total de 2.629 habitações.

Em 2020, o lançamento de um novo modelo de gestão mediante a colaboração de um Orientador Social com as famílias, que atuará com interlocutor com os arrendatários: ajudará na reinserção laboral (resultante do programa "Incorpora" "da Caixa") e acompanhamento social da unidade familiar.



425
CANK

Promover a cultura financeira

O CaixaBank está consciente da importância de reforçar o conhecimento financeiro da população para que as pessoas possam tomar melhores decisões e melhorar assim o seu bem-estar. A Entidade incentiva e participa em diferentes iniciativas que permitem melhorar o conhecimento financeiro de crianças e jovens, coletividades vulneráveis, clientes, acionistas e de toda a sociedade.



Formação presencial

- 84 conferências realizadas por economistas do CaixaBank Research.
- Workshops básicos de finanças pessoais para coletividades vulneráveis.
- 128 workshops de finanças básicas para pessoas com incapacidade em 2019 com 1.636 participantes.
- DialogA, palestras em balcões Store orientados para crianças entre 6-9 anos para aprender a poupar. 62 palestras com 1.963 participantes.
- Cursos e materiais formativos de interesse para os nossos acionistas.
- 30 sessões do programa Aula para acionistas com 2.588 assistentes.
- Reuniões CaixaBankFuturo sobre segurança social e poupança.
- 308 conferências sobre planeamento da reforma em 2019 com 6.445 participantes.

Cátedras

- Cátedra CaixaBank de responsabilidade social corporativa com a IESE Business School para encorajar e promover os princípios e as práticas responsáveis das empresas no âmbito social e do meio ambiente.

Adicionalmente, o CaixaBank é uma das entidades participantes no Plano de Educação Financeira, impulsionado pela CNMV e pelo Banco de Espanha.



Canais digitais

Web de cultura financeira, <https://www.caixabank.es/particular/cultura-financiera.html>

- Programa "Finanças para followers" em colaboração com Twitter Espanha (#Finanzasafollowers). Série de 6 programas com influencers de diversos âmbitos durante 2018-2019. As emissões de 2019 obtiveram um total de 10,5 milhões de visualizações.
- No Instagram, a nova edição de "Finanças para followers" como assunto do dia da Educação Financeira, e a colaboração de 14 influencers; com um total de 440.000 visualizações.
- Campanha #deTúatú no canal de YouTube do CaixaBank. Vídeos de educação financeira com um foco próximo e uma linguagem simples com 1,0 milhões de visualizações.
- PodCast Economía Quotidiana by CaixaBank. Áudios de temas financeiros disponíveis nas principais plataformas: iVox, iTunes, Podium PodCast e Spotify.
- Novos conteúdos para acionistas: 5 conferências Aula Talks em formato vídeo com 4.771 visualizações e 16 webinars com 1.702 participantes.
- 4.073 seguidores no perfil do Twitter @Cbk_Research (CaixaBank Research).

Publicações

- 654 relatórios publicados em 2019 por economistas do CaixaBank Research.
- Em 2019 publicou-se uma nova banda desenhada chamada "as finanças de Carlota", Operação AulaBank, com o objetivo de dar a conhecer a função social de um banco aos mais jovens, com uma primeira edição de 162.000 exemplares. Esta banda desenhada junta-se a outras publicações anteriores: "A bici de Lola", para aprender o valor do dinheiro e a importância da poupança, e outra banda desenhada das "Finanças de Carlota", Operação Cupcake, que torna mais acessível o funcionamento do mercado bolsista aos mais jovens.



Estratégia do meio ambiente

O meio ambiente é uma das prioridades estratégicas do CaixaBank e um dos cinco eixos do Plano de Banca Socialmente Responsável. A Estratégia do Meio Ambiente aprovada pelo Comitê de Direção, coerente com as políticas e normas internas, é composta por sua vez, por cinco linhas de ação:

ESTRATÉGIA DO MEIO AMBIENTE: Linhas de ação





O CaixaBank considera essencial acelerar a transição para uma economia baixa em carbono que promova o desenvolvimento sustentável e seja socialmente inclusiva do ambiente

Linhas estratégicas

Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade

Estratégia do meio ambiente

1

Em fevereiro de 2019, o CaixaBank assinou o livro de Declaração sobre alterações climáticas, assinado pelo Conselho de Administração, a fim de comprometer o grupo e o âmbito financeiro para o desenvolvimento sustentável. A Declaração estabelece as prioridades ambientais e sociais do grupo e o compromisso com o desenvolvimento sustentável. O CaixaBank também se comprometeu a apoiar o desenvolvimento sustentável e a reduzir as emissões de gases de efeito estufa em suas operações e na cadeia de valor.



2

Em dezembro de 2019, CaixaBank assinou o Compromisso Coletivo das Nações Unidas para a Ação Climática, o qual se comprometeu a reduzir as emissões de gases de efeito estufa em suas operações e na cadeia de valor. O compromisso também se compromete a apoiar o desenvolvimento sustentável e a reduzir as emissões de gases de efeito estufa em suas operações e na cadeia de valor.

3

CaixaBank assinou o Roteiro 2019-2021 para implementar a Estratégia de Ação Climática.

Podê consultar-se no seguinte link: https://www.caixabank.com/dep/verificar/caixabank/ActivosPDF/Relacionabilidad_Corporativa/Declaracion_Medio_Ambiente_2019.pdf

O Roteiro 2019-2021 para a Estratégia do Meio ambiente, alinhado com o Plano Estratégico da Entidade e apresentada à Comissão de Riscos, inclui os seguintes âmbitos de atuação:

Política de Gestão do Risco do Meio ambiente

Implementar a Política de Gestão do Risco do meio ambiente e rever o procedimento de concessão de riscos, incluindo as mudanças regulatórias e de mercado.

Definição e implementação da Governação

Implementar um modelo de governo de gestão dos riscos do meio ambiente e de alterações climáticas coerente, eficiente e adaptável que supervise a realização dos objetivos do Grupo CaixaBank como marco para gerir o risco climático e do meio ambiente.

Métricas de Riscos

Medir e assegurar que o Grupo CaixaBank cumpre com a apetência pelo risco definido, a regulação aplicável em matéria de gestão de riscos do meio ambiente e das alterações climáticas e as expectativas dos grupos de interesse.

Reporting Externo

Estabelecer um modelo de reporting externo que garanta a publicação de informação em matéria do meio ambiente e alterações climáticas de acordo com a normativa e a regulamentação aplicáveis em cada momento.

Taxonomia

Estruturar e categorizar os clientes e os produtos e serviços a partir de uma perspectiva do meio ambiente e das alterações climáticas de acordo com os requisitos regulatórios atualmente em desenvolvimento.

Oportunidades de Negócio

Assegurar que o CaixaBank aproveita as oportunidades de negócio atuais e futuras em matéria de financiamento/investimento sustentável no âmbito da Estratégia do Meio ambiente, entre elas a emissão de obrigações sociais e/ou verdes.

Gerir os riscos do meio ambiente e resultantes das alterações climáticas

O CaixaBank está a avançar na gestão e análise dos riscos do meio ambiente e riscos resultantes das alterações climáticas de acordo com as recomendações da *Task Force on Climate-related Disclosures* (TCFD) e as Diretrizes sobre a apresentação de relatórios não financeiros da Comissão Europeia (*Guidelines on non-financial reporting*).

Conceptualmente, os riscos associados às alterações climáticas classificam-se em riscos físicos e riscos de transição. Os primeiros surgem em consequência de eventos climáticos, geológicos e de mudança no equilíbrio dos ecossistemas e podem ser graduais ou abruptos. Podem implicar danos físicos aos ativos (infraestruturas, imóveis), interrupções nas linhas de produção ou de abastecimento e/ou mudanças na produtividade de atividades económicas (agricultura, produção de energia). Por outro lado, os riscos de transição associam-se à luta contra as alterações climáticas e à transição para uma economia baixa em carbono. Incluem fatores tais como as mudanças em regulamentos e normativas, o desenvolvimento de tecnologias alternativas energeticamente eficientes, mudanças nas preferências do mercado ou fatores reputacionais associados às atividades com um maior impacto.

O CaixaBank gere ativamente os riscos do meio ambiente e os associados às alterações climáticas através das diferentes linhas de ação do seu Roteiro.



Linhas estratégicas

• Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade

Estratégia do meio ambiente

Política de Gestão do Risco do meio ambiente

Em fevereiro de 2019 o Conselho de Administração aprovou a Política de Gestão do Risco do meio ambiente. As filiais materiais (BPI, VidaCaixa e CaixaBank Asset Management) aprovaram as suas próprias políticas, alinhadas com a do CaixaBank, incluindo as suas particularidades.

A política estabelece o âmbito de princípios globais para a gestão de risco do meio ambiente. A gestão dos riscos do meio ambiente integra-se nos riscos ASG (ambiental, social e bom governo corporativo) e constitui uma das linhas de ação principais da Estratégia de Gestão do Risco do meio ambiente definida no CaixaBank.

Em relação aos processos de aquisição de clientes e de admissão de operações, a Política de Gestão do Risco para o meio ambiente estabelece uma série de exclusões gerais e sectoriais relativas às atividades que poderiam ter um impacto ambiental relevante, estabelecendo os requisitos face aos quais o CaixaBank não assumirá risco de crédito. Os sectores aos quais se aplicam as exclusões específicas são os seguintes:



A Política de Gestão do Risco do Meio ambiente é pública na web corporativa do CaixaBank

Iniciou-se um projeto para integrar a análise do risco do meio ambiente nos processos de créditos de clientes empresa e corporativos mediante um questionário de avaliação e classificação de clientes e operações. As operações mais complexas são avaliadas por analistas especializados da Direção Corporativa de Gestão de Risco do Meio ambiente.

Adicionalmente, no âmbito da aplicação dos Princípios do Equador, aos quais o CaixaBank aderiu em 2007, estabeleceram-se uma série de processos adicionais em relação à avaliação dos riscos ASG.



Em 2019 a Direção Corporativa de Gestão do Risco do Meio ambiente avaliou 100 operações



429
Cant

Princípios do Equador

Alcance

- Financiamento de projetos e serviços de aconselhamento financeiro de projetos com investimento mínimo de 10 MM US\$.
- Empréstimos corporativos associados a projetos de investimento cujo montante global tenha como mínimo 100 MM US\$ e o compromisso individual do CaixaBank tenha como mínimo 50 MM US\$ e o prazo do empréstimo seja igual ou superior a 2 anos.
- Títulos relacionados com projetos com montante igual ou superior a 10 MM US\$.
- Empréstimos ponte com prazo inferior a 2 anos que vão refinanciar-se mediante um financiamento de projeto ou um empréstimo corporativo relacionado com um projeto, cumprindo os critérios previamente indicados em cada caso.
- Voluntariamente, o CaixaBank aplica este procedimento a operações sindicadas, com prazo superior ou igual a 3 anos e quando o compromisso individual do CaixaBank seja entre 7 MM€ e 35 MM€. Adicionalmente, o procedimento aplica-se a outras operações para financiar projetos de investimento com um prazo mínimo de 3 anos e montante mínimo de 5 MM€ quando o titular seja uma pessoa jurídica média-grande, grande ou muito grande.

Aplicação

- Os projetos com riscos e impactos potenciais elevados e irreversíveis para os quais não se prevê que se possa estabelecer um plano de ação viável ouos que infringem os valores corporativos, são recusados.
- No resto dos casos, um perito externo independente avalia o sistema e o plano de gestão ambiental e social do cliente. Os projetos classificam-se em três categorias, A, B e C, em função dos riscos e impactos potenciais detetados no processo de due diligence, em que participam as equipas da área comercial e de risco e peritos externos.
- Os projetos classificados como A e alguns dos B podem ter riscos potenciais adversos elevados. Nestes casos, estabelece-se um plano de ação que ajude a prevenir, minimizar, mitigar e compensar os impactos sociais e ambientais adversos.

Neste sentido, em 2019 a Entidade financiou 15 projetos num investimento total de 16.190 milhões de euros, com uma participação de 1.412 milhões de euros.

A avaliação para a classificação dos projetos foi levado a cabo através de um perito independente.



Categoria de projeto

	Operações financiadas	
	2018	2019
	(uds)	(uds)
Categoria A (projetos com potenciais impactos ambientais/sociais significativos)	1	2
Categoria B (projetos com potencial Impacto ASG limitado e facilmente mitigável)	7	13
Total	8	15
	MM€ ¹	MM€ ¹
	99	313
	504	1.099
Total	603	1.412

¹ O valor dos montantes refletidos pode variar devido à mudança de condições nos empréstimos concebidos em datas próximas ao reporting. Os dados de 2018 atualizaram-se segundo a melhor informação disponível com posterioridade ao fecho do exercício.

Definição e implementação do Governo do risco para o meio ambiente e das alterações climáticas

O órgão executivo máximo especializado na gestão do risco para o meio ambiente é o **Comité de Gestão do Risco para o Meio ambiente**, cuja criação foi aprovada em Fevereiro de 2019 pelo Conselho de Administração. O Comité depende do Comité de Direção, é presidido pelo Diretor Geral de Riscos e é composto por membros da Direção da Entidade. O dito Comité é o responsável por analisar e, sendo o caso, aprovar as propostas realizadas pelas diferentes áreas funcionais relativas à estratégia e ao posicionamento estratégico da Entidade, além de identificar, gerir e controlar em primeira linha os riscos associados a este âmbito.

Em finais de 2018 criou-se a **Direção Corporativa de Gestão do Risco para o Meio ambiente** (DGRMA), dependente da Direção Geral de Risco, como responsável da gestão do risco para o meio ambiente e para o clima. A DGRMA coordena a execução do Roteiro e supervisiona a análise do risco para o meio ambiente dentro dos processos de concessão de riscos.

O Consultor Representante, o Diretor Geral de Riscos e o Diretor Corporativo de Gestão do Risco do meio ambiente têm objetivos relacionados com a gestão de risco climático e do meio ambiente.

¹Dados da Exposição de crédito, renda fixa e renda variável intensiva em carbono do Grupo CaixaBank. Algumas das exposições podem conter um mix de geração de energia que inclua energias renováveis. O dado publicado no Relatório de Gestão Consolidado de 2018 reexpôs-se, como consequência da implementação de melhorias nos processos de identificação de operações em carteira.



Métricas de Risco

A gestão da carteira de crédito procura alinhar o impacto indireto nas alterações climáticas com a apetência pelo risco e com o compromisso com os objetivos de sustentabilidade. Para isso, desde 2018 mede-se a exposição de créditos a atividades económicas consideradas intensivas em emissões de CO₂.

A métrica principal baseia-se na definição sugerida pelo TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*) para facilitar a sua comparabilidade e inclui a exposição em ativos ligados aos setores de energia e aprovisionamento, excluindo água e energias renováveis (*carbon related assets*, segundo se define em *Implementing the Recommendations of the TCFD*). Em 2018 e 2019, representa à volta de 2% do total da carteira de instrumentos financeiros¹.

Adicionalmente, estão a desenvolver-se métricas de gestão complementares.



Reporting

O CaixaBank está comprometido com o cumprimento das recomendações de transparência de TCFD, grupo de trabalho do *Financial Stability Board* cujo objetivo é aumentar a relevância dos riscos e oportunidades climáticas através de reporting, com a finalidade de promover a sua consideração por parte dos participantes em mercados financeiros.

Desde meados de 2019, o CaixaBank participa no segundo projeto piloto da UNEP FI para implementar as recomendações de TCFD no sector bancário (*TCFD Banking Pilot Phase II*). O foco é o desenvolvimento e/ou adaptação de metodologias e ferramentas existentes para a análise de cenários de riscos climáticos físicos e de transição. No piloto, o CaixaBank centra-se em setores sensíveis desde um ponto de vista de risco de transição resultante das alterações climáticas e por sua vez relevantes na carteira de créditos, como são os setores de Oil&Gas e Utilities. A metodologia sobre a qual se está a trabalhar no âmbito do projeto de UNEP FI consiste em incorporar as previsões de diferentes modelos de impacto socioeconómico das mudanças climáticas desenvolvidas por peritos, tais como mudanças nos preços e impostos do combustível, mudanças na procura de combustíveis ou novas tecnologias, em magnitudes aplicáveis a empresas. As mudanças com custos de emissão, custos de capital e receitas incorporam-se primeiro ao rating individual de uma amostra de clientes e depois são extrapoladas para a carteira de referência. Com base nesta metodologia estão a desenvolver-se casos de estudo.

431
CML

Desenvolver o negócio "verde"

As alterações climáticas implicam riscos, mas também oferecem oportunidades de negócio que se materializam no financiamento de atividades que contribuem para mitigar as alterações climáticas ou a adaptação às mesmas. O CaixaBank aposta na produção verde através da conceção e comercialização de produtos que integram critérios ambientais e desenvolvem atividades que contribuem para uma transição face a uma economia baixa em carbono e que sejam ambientalmente sustentáveis.

O CaixaBank já conta com pessoal especializado em alguns dos segmentos de negócio mais sensíveis de um ponto de vista de risco climático e do meio ambiente como são o sector imobiliário, projetos de infraestruturas e energia e o negócio agrícola, facilitando o envolvimento com os clientes na transição para uma economia baixa em carbono (*engagement*). Durante 2019 realizaram-se seminários com as Áreas de Negócio dos segmentos Imobiliário, Consumo, Agrícola e CIB/Banca Corporativa para desenvolver o negócio verde e estabelecer objetivos de produção do meio ambiente sustentáveis.

Taxonomia

A UE está a desenvolver um padrão europeu de classificação de atividades económicas em função do seu risco do meio ambiente. A Taxonomia é o padrão europeu para determinar se uma atividade económica contribui significativamente para a redução das alterações climáticas sem danificar os outros objetivos do meio ambiente da UE. O CaixaBank ambiciona aplicar este padrão assim que seja aprovado e entre em aplicação. Neste sentido, o CaixaBank está a trabalhar nas seguintes linhas:

- Em novembro de 2019 o CaixaBank aderiu ao grupo de trabalho da UNEP Fi para definir um guia de adaptação para a banca da taxonomia UE (*High Level Recommendations for Banks on the application of the EU Taxonomy*).
- Em linha com o projeto de taxonomia da União Europeia (*Taxonomy Technical Report – junho 2019*), estabeleceram-se critérios funcionais e documentais para a classificação de operações de alguns sectores, incluindo os projetos de energias renováveis e sector imobiliário.
- Estabeleceu-se um projeto de adaptação dos sistemas informáticos do CaixaBank para poder recolher a informação relativa aos certificados de eficiência energética das operações de financiamento da aquisição de imóveis a partir de 2020.



Enquanto se espera que se aprove a Taxonomia da União Europeia de atividades do meio ambiente sustentáveis, atualmente, o CaixaBank considera as seguintes categorias:

- Financiamento de imóveis energeticamente eficientes
- Projetos de Energias Renováveis (eólica, fotovoltaica, termosolar, etc.).
- Empréstimos certificados como verdes com base nos Green Loan Principles da International Capital Markets Association (ICMA)
- Eco-empréstimos para financiamento ao consumo de electrodomésticos energeticamente eficientes, remodelações do lar e aquisição de veículos
- Eco-financiamento para o setor agrícola
- Financiamento de instalação de painéis solares em edifícios
- Empréstimos referenciados aos índices de sustentabilidade
- Linhas de Ação Climática do BEI
- Financiamentos elegíveis no Quadro de emissão de obrigações ligadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável do CaixaBank.

Financiamento do meio ambiente sustentável

>> FINANCIAMENTO DE IMÓVEIS ENERGETICAMENTE EFICIENTES

As operações para as quais dispõe de evidência documental de um certificado de eficiência energética com qualificação A ou B, consideram-se do meio ambiente sustentável. O CaixaBank está a adaptar os sistemas de informação e os processos de crédito para poder recolher a informação e documentação relativas ao certificado energético no momento da formalização das operações.

De igual modo, recolhe-se a informação energética prevista das promoções de moradias. As promoções formalizadas em 2019 incluem operações de 938 MM€ com uma qualificação prevista de A ou B.

>> POSICIONAMENTO NO MERCADO DE EMPRÉSTIMOS COM CERTIFICADO GLP

O CaixaBank posicionou-se no mercado de empréstimos verdes no ranking de 2019 como 13º como *Global Mandated Lead Arranger*, participando em 11 empréstimos verdes num volume de 1.546 milhões de dólares. Todos estes empréstimos obtiveram o *Green Certificate* (certificação verde) em base aos critérios de *The Green Loan Principles (GLP)* estabelecidos pela ICMA.

>> ENERGIAS RENOVÁVEIS: PERFIL FINANÇAS

Como parte do compromisso com a luta contra as alterações climáticas, financiam-se projetos de energias renováveis. Em 2019, participou-se no financiamento de 28 projetos com um montante de 2.453 milhões de euros, que se traduziram em 8.322 MW de potência de energia renovável instalada. Desde 2011, financiaram-se projetos de energias renováveis com uma potência instalada de mais de 32.000 MW.

A exposição da carteira de energia do CaixaBank inclui 51 % do total do financiamento de projetos. Destes, 62 % correspondem a projetos de energias renováveis.

>> EMPRÉSTIMOS REFERENCIADOS A ÍNDICES SUSTENTÁVEIS

Durante 2019, o CaixaBank assinou 11 empréstimos com um volume de 919 milhões de euros cujas condições estão ligadas ao reconhecimento do bom desempenho em sustentabilidade das empresas, por parte de índices ASG realizados por entidades independentes.

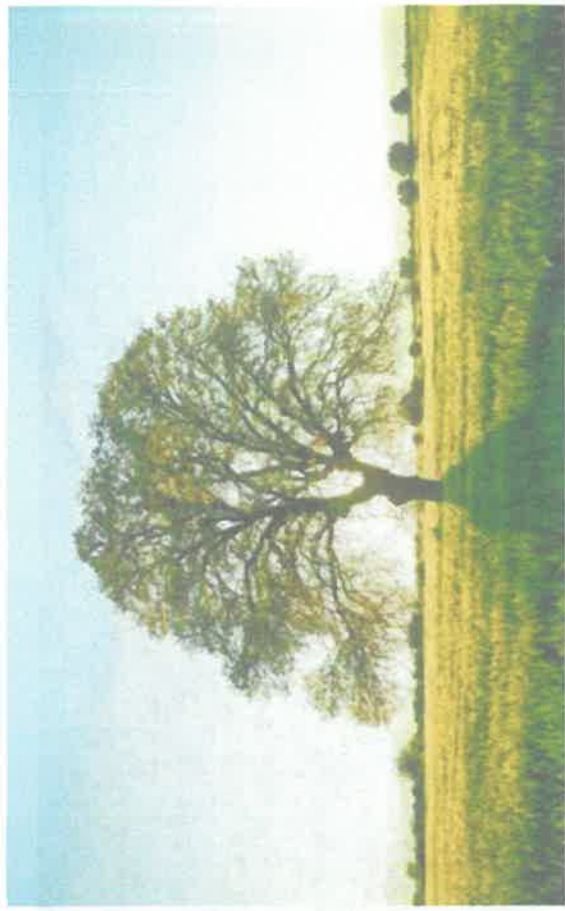
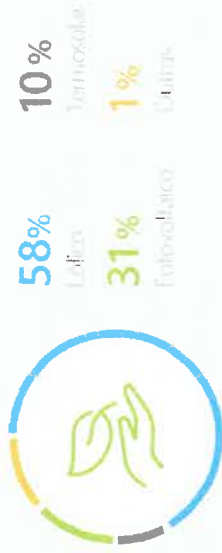


Linhas estratégicas
ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade

Estratégia do meio ambiente



Exposição carteira energia renovável



>> ECOFINANCIAMENTO

O CaixaBank dispõe de linhas específicas de financiamento para a compra de veículos electrodomésticos amigos do ambiente, para o investimento em eficiência energética de habitações e para promover os investimentos que melhorem a eficiência dos recursos ou reduzam o impacto no meio ambiente.

Desde 2013, o CaixaBank conta com uma linha de ecofinanciamento específica para desenvolver o crédito para projetos agrícolas relacionados com a eficiência energética e para uso de água, a agricultura ecológica, as energias renováveis, a gestão de resíduos ou o desenvolvimento do ambiente rural.

Em 2019, a Entidade concedeu um total de 505 empréstimos de 10,2 milhões de euros ligados às linhas de ecofinanciamento.

>> LINHAS DE AÇÃO CLIMÁTICA

Está em vigor a linha de crédito de 30 milhões de euros assinada em 2018 com o BEI para o financiamento de investimento de PME's, particulares e sector público para a luta contra as alterações climáticas (principalmente veículos eléctricos, mudanças de instalações e remodelações de lar).

>> BANCO BPI

Consciente da importância da adoção de medidas que garantem a sustentabilidade ambiental na sua oferta de produtos, tem disponíveis diversas linhas de crédito que promovem a eficiência energética e apoiam vários projetos de investimento de energias renováveis. Em 2019 o total de financiamento concedido ascende a 133 MM€, por tipos:

Em milhões de euros	Concedido em 2019	Exposição de portfólio
Energias renováveis Representam uns 32% do total do financiamento de projetos	38	332
Reabilitação urbana		
IFRRU, Instrumento Financeiro de reabilitação urbana	80	202
Linea Jessica	8	259
BEI - Eficiência energética empresas	7	9,4

Obrigações verdes

Em julho de 2019 o Conselho de Administração aprovou o Âmbito de Emissão de Obrigações ligadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável do CaixaBank incluindo Obrigações Verdes, em linha com os Sustainable Bond Principles, Green Bond Principles e Social Bond Principles. O âmbito contempla a emissão de obrigações verdes, ainda que durante 2019 não se tenha emitido nenhuma.

Por outro lado, o CaixaBank é assinante dos Princípios das Obrigações Verdes desde 2015 (Green Bond Principles) estabelecidos pela International Capital Markets Association (ICMA). Desde então, a Entidade participou na colocação de obrigações verdes cujo montante se destinou a projetos com um impacto climático positivo.

Em 2019, a Entidade participou na colocação de 4 emissões de obrigações verdes para o investimento em ativos sustentáveis com um volume total de 2.550 milhões de euros (1.300 milhões de euros em 2018).

OBRIGAÇÕES VERDES

FCC

FCC - Serviços Medio Ambiente
Integral Capital Green Bond
Vencimento 2023 - XS2081481727
Vencimento 2027 - XS2081500907
Joint Bookrunner, dezembro 2019

PROLOGIS

Prologis Green Senior Unsecured
Vencimento 2029 - XS2021462440
Passava Joint Lead Manager
junho 2019

ENEL

Enel Senior Green Bond
Vencimento 2025 - XS1937665955
Joint Bookrunner, janeiro 2019

Produtos de investimento - MicroBank Fundo Ecológico

O CaixaBank comercializa o fundo de investimento MicroBank Fundo Ecológico, trata-se de um fundo de rendimento variável internacional que investe numa seleção de fundos ecologicamente responsáveis de sectores como as energias renováveis, a alimentação ecológica, a reciclagem ou o tratamento de águas, entre outros.

Gerido pelo CaixaBank Asset Management, é o primeiro fundo espanhol que integrou procura de rentabilidade e respeito pelo meio ambiente.



Minimizar o impacto ambiental

Os **Princípios de Gestão Ambiental e Energética** do CaixaBank destacam o compromisso da Entidade através do desenvolvimento de tecnologias eficientes e amigas do meio ambiente, a integração de critérios ambientais e energéticos na oferta de produtos e serviços e o apoio a iniciativas de luta contra as alterações climáticas.

Em 2019, aprovou-se o **Plano de Gestão Ambiental 2019-2021**, alinhado com a Estratégia do meio ambiente da Entidade, cujo objetivo principal é contribuir para minimizar o impacto ambiental do CaixaBank, S.A e cumprir com os seus compromissos e certificações ambientais.



Linhas estratégicas

As iniciativas em gestão responsável e sustentável

Estratégia do meio ambiente



FOCO DO PLANO DE GESTÃO AMBIENTAL 2019-2021

1

Estratégia Carbon Neutral

Alinhamento da estratégia de redução de emissões de CO₂ com o plano de gestão ambiental

2

Métricas de eficiência ambiental e certificações

Monitorização da eficiência ambiental e certificações ambientais de acordo com o plano de gestão ambiental

3

Extensão do compromisso ambiental à cadeia de valor

Trabalho em colaboração com os fornecedores para melhorar os critérios ambientais ambientais, como, por exemplo, a utilização de energia renovável

4

Necessidade da mobilidade sustentável

Atuação em prol da mobilidade sustentável, tanto através de soluções de mobilidade sustentável como através de soluções de mobilidade sustentável

5

Compromisso, transparência e engagement

Atuação de acordo com o compromisso ambiental e certificações ambientais



O Plano de Gestão Ambiental 2019-2021 estabelece objetivos quantitativos para todos os anos de duração do plano, que permitem medir o grau de sucesso da sua execução:

Iniciativa	Objetivo	Indicadores - KPIs	2018	2019	2020	2021
Manter-nos como entidade Carbon Neutral	% emissões de CO ₂ compensadas		100%	100%	100%	100%
	% emissões de CO ₂ reduzidas (vs. 2015)		-10%	-11,5%	-13%	-14,5%
100% de contratação de energia renovável	% energia de origem renovável consumida		99%	99%	99%	99%
	% poupança de energia consumida (vs. 2015)		-5,5%	-7,0%	-8,5%	-10%

OUTRAS INICIATIVAS

Plano de mobilidade sustentável

Sustentabilidade ambiental através da oferta de produtos e serviços

Compromisso, transparência e engagement

Certificações ambientais

U35 Cont

No âmbito do Plano de Gestão Ambiental 2019-2021 e com o objetivo de reduzir o impacto da Entidade no ambiente, ano após ano a CaixaBank leva a cabo várias iniciativas:

O CaixaBank, S.A. implementou e manteve atualizado, um sistema de gestão ambiental segundo a norma ISO14001 e um sistema de gestão energética segundo a norma ISO 50001, cujos alcances podem ser ampliados segundo as necessidades. Igualmente, no centro corporativo de Barcelona, também existe um sistema de gestão ambiental segundo o regulamento europeu EMAS 1505/2017.

>>> MINIMIZAÇÃO DO CONSUMO ENERGÉTICO E DA GERAÇÃO DE EMISSÕES

Nos edifícios e balcões da Entidade incentivam-se e desenvolvem-se iniciativas para a minimização do consumo energético, como a instalação de iluminação LED, a mudança de equipamentos de climatização, etc. Em 2019, iniciou-se um projeto de automação doméstica com o objetivo de monitorizar, controlar os consumos e implementar novas medidas de redução nos edifícios e balcões da Entidade.

Gracias a todas estas iniciativas em 2019, no CaixaBank S.A., conseguiu-se uma redução do consumo elétrico de 4,72% comparativamente a 2018, situando-se em 151.690 MWh.

Do ponto de vista de consumo de combustíveis, em 2019 também se implementaram medidas de poupança que contribuem para a diminuição da geração de emissões, como a instalação de pontos de carga elétrica de veículos ou o início da transformação da frota para modelos híbridos, no âmbito do Plano de Mobilidade Sustentável.

Estas medidas somam-se a outras existentes tais como a instalação de estacionamentos privados de bicicletas em vários centros corporativos; o programa para partilhar carro em centros territoriais e a aplicação para partilhar táxi, o aumento do teletrabalho e do uso de vídeoconferências e o programa piloto de entrega de embalagens na última milha através de trotinete elétrica.

>>> REDUÇÃO DO CONSUMO DE MATERIAS E ÁGUA

No CaixaBank, trabalha-se para reduzir o consumo de materiais e aposta-se na compra de materiais amigos do meio ambiente, por exemplo, através da redução do consumo de papel graças à digitalização de processos ou da compra de papel reciclado.

1o consumo por empregado de exercícios anteriores recalculou-se considerando a equipa média de cada ano (em lugar da data de fecho de cada ano).

Linhas estratégicas

ser eficiente em gestão responsável e comprometido com a sociedade

Estratégia do meio ambiente

CONSUMO ENERGIA ELÉTRICA - CaixaBank, S.A. (MWh)

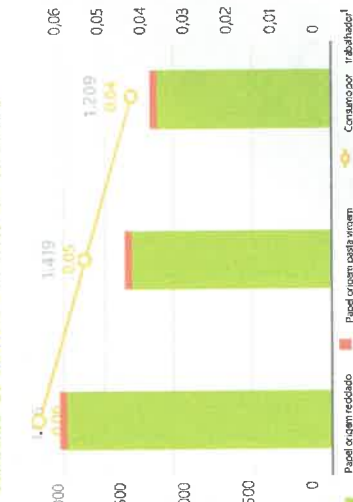


99,5%
da energia elétrica

consumida é de origem renovável certificada

75%
redução de emissões CO₂ no período 2009-2019

CONSUMO DE PAPEL - CaixaBank, S.A. (toneladas)



97,2%
papel reciclado comparativamente ao total de papel consumido

14,5%
redução do consumo de papel em 2019

(1.209,068 kg consumidos)

436
CANT

A água destina-se na sua maioria a uso sanitário, pelo que não representa um vetor relevante dentro da gestão ambiental do CaixaBank. Não obstante, levam-se a cabo medidas de redução de consumo como a colocação de torneiras com fluxo interrompido e a mudança das cisternas das retretes por outras com menor capacidade e duplo botão de descarga. Além disso, nos edifícios singulares implementaram-se as melhores tecnologias para otimizar o consumo de água associado a processos de refrigeração, deste modo os Centros de Processamento de Dados (com certificação *Leed gold* e *Leed* prata respetivamente) utilizam tecnologia *free cooling* sem água e no centro corporativo de Barcelona substituíram-se as torres de refrigeração evaporativas por torres adiabáticas, com um consumo de água muito menor.



-5,22%

redução do consumo de água comparativamente a

2018 (312.098 m³ consumidos¹ CaixaBank, S.A.)

>> AUMENTO DA REUTILIZAÇÃO E RECICLAGEM DE RESÍDUOS

Tanto nos edifícios corporativos como em toda a rede de balcões realiza-se uma recolha seletiva de resíduos, na sua maioria não perigosos, e de forma contínua implementam-se iniciativas com o objetivo de minimizar a geração de resíduos. Exemplo disso é o início do projeto de redução de plásticos para o consumo de água nos balcões, a reciclagem de cartões bancários ou a distribuição de cartões biodegradáveis.

Desde 2013, o Plano Integral de Revalorização de equipas tecnológicas promove a transferência de equipamentos eletrónicos para organizações sem fins lucrativos, o que favorece a economia circular. EM 2020 o Plano ampliou-se ao mobiliário de escritório.

¹ Estimativa baseada numa amostra de edifícios corporativos e de balcões da rede corporativa.



437
CAB
174
✱

Pegada de Carbono

Luta contra as alterações climáticas



Cálculo da pegada de carbono da Entidade

O CaixaBank realiza anualmente um inventário das emissões de gases de efeito de estufa (GEE) geradas como consequência da sua atividade corporativa para calcular a pegada de carbono e estabelecer ações dirigidas a reduzi-la progressivamente



Redução das emissões de CO₂

Através da implementação de melhorias tecnológicas e boas práticas ambientais



Consumo de energia de origem renovável certificada 100% renovável



Compensação das emissões não evitadas

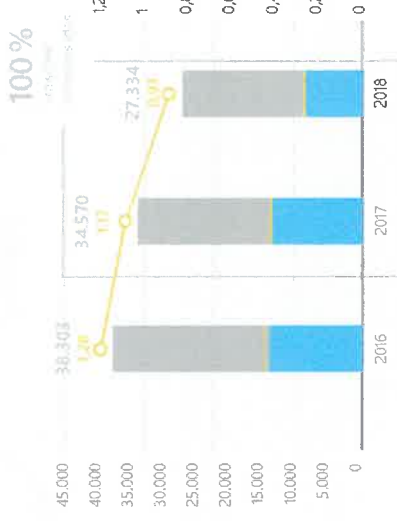
Tanto as provenientes dos edifícios corporativos como do conjunto da rede comercial (alcances 1, 2 e 3)

Desde 2009, o CaixaBank S.A. calcula a pegada de carbono como parte do compromisso de minimizar e compensar as emissões de CO₂ da Entidade. Em 2019, realizou-se, de novo, o inventário de emissões de gases de efeito de estufa geradas pelo CaixaBank S.A. de 2018, o qual permite medir a redução de emissões resultantes de implementar as melhorias em ecoeficiência descritas.

O CaixaBank S.A. é carbono neutro desde 2018, ano em que se compensou a totalidade das emissões de 2017. Em 2019, a compensação das emissões que não puderam ser eliminadas realizaram-se mediante a participação num projeto no México, reconhecido por Verified Carbon Standard (VCS), consistente no aproveitamento do biogás de resíduos sólidos para gerar energia, assim como através de dois projetos próprios de absorção de CO₂ reflorestando zonas incendiadas na montanha de Montserrat, em Barcelona, e na localidade de Ejuive, em Teruel.



AVALIÇÃO EMISSÕES GERADAS E PORCENTAGEM DE COMPENSAÇÃO



Alcance 3 Alcance 2 Alcance 1 Emissões por trabalhador¹

Indicadores - KPIs	2016	2017	2018
t CO ₂ eq Alcance 1	14.336	13.873	8.576
t CO ₂ eq Alcance 2	616	377	403
t CO ₂ eq Alcance 3	23.351	20.320	18.355
t CO ₂ eq por trabalhador ¹	1,28	1,17	0,93

A pegada de carbono do CaixaBank S.A. encontra-se disponível na web corporativa da Entidade e é verificada por uma firma externa e independente segundo a norma ISO 14064.

Por outro lado, o CaixaBank publica anualmente um relatório auditado por uma firma externa e independente no qual se incluem as principais ações em matéria ambiental. Este relatório, a Declaração ambiental, está disponível na web corporativa juntamente com os Princípios de gestão ambiental e energética.

- Para mais informação consultar o seguinte link: https://www.caixabank.com/responsabilidad/comorativa/medioambiente_es.html

¹ O consumo por trabalhador de exercícios anteriores recalcu-lo-se considerando a equipa média de cada ano (em lugar do último exercício).

438
CMT

175

Ação social e voluntariado



A aliança do CaixaBank com a "la Caixa", a sua principal acionista, articula-se através de programas filantrópicos e solidários que contribuem para dar oportunidades às pessoas e a dar resposta aos desafios mais urgentes do ambiente.

O CaixaBank promove iniciativas e programas entre os seus clientes, trabalhadores e acionistas, de cada vez que difunde e incentiva os da "la Caixa".

»» "la Caixa" é a principal fundação de Espanha e uma das maiores fundações do mundo, com um orçamento para a sua Obra Social de **545 milhões de euros em 2019**



¹ Voluntários da associação de Voluntários da "la Caixa" que realizaram pelo menos 4 atividades nos últimos 12 meses.

Obra Social Descentralizada

A rede de balcões do CaixaBank, graças à sua capilaridade e proximidade às pessoas, é um meio muito eficaz para detetar necessidades, permitindo assim atribuir recursos da "la Caixa" com grande impacto em todos os territórios em que o CaixaBank está presente.



»» TIPOS DOS PROJETOS QUE RECEBERAM FUNDOS DA OBRA SOCIAL DESCENTRALIZADA



Semanas Sociais

O CaixaBank promoveu em 2019 duas Semanas Sociais nas quais se propõe fazer participar trabalhadores e clientes em atividades de voluntariado locais ligadas, maioritariamente, a entidades beneficiárias das ajudas procedentes da Obra Social Descentralizada.

»» PARTICIPANTES EM SEMANAS SOCIAIS



Linhas estratégicas

dar preferência em decidir em decisões responsáveis e comprometidas em benefício da sociedade

Ação social e voluntariado

#Nenhuma criança sem bigode

Ação de recolha de leite em colaboração com o Banco de Alimentos.

2,56

milhões de litros de leite recolhidos

Programas "la Caixa"

O CaixaBank colabora também nas seguintes iniciativas da "la Caixa", fazendo a divulgação e fomentando a participação dos seus clientes e trabalhadores.

Cooperantes Caixa

Programa de voluntariado corporativo internacional de assistência técnica de curta duração dirigido a trabalhadores da "la Caixa" e do Grupo CaixaBank no ativo, em pré-reforma e reformados.

- 51 cooperantes do Grupo CaixaBank (44 trabalhadores ativos e 7 em alguma situação de desvinculação).
- Participação em 8 projetos em colaboração com 10 ONGs em 4 países: Moçambique, Perú, Índia e Colômbia.

Programas "la Caixa" e BPI

Em 2019 a "la Caixa" e o BPI levaram a cabo iniciativas nas áreas social, cultural, de educação e investigação, num valor global de 21,7 milhões de euros, 43% mais que em 2018, e com o objetivo de alcançar um orçamento de 50 milhões de euros em 2022.

A árvore dos sonhos

Cientes e trabalhadores comprometem-se a dar a crianças em situação de vulnerabilidade o presente que pediram na sua carta aos Reis Magos.

24.217

cartas de desejos entregues aos Reis Magos

10.613

cartas de desejos entregues aos Reis Magos



incorpora

Incorpora

Facilitando postos de trabalho a pessoas em situação de vulnerabilidade.

13.613 empresas colaboradoras em toda a Espanha.

Gavi, the Vaccine Alliance

Iniciativa que luta contra a mortalidade infantil nos territórios mais desfavorecidos através da vacinação dos mais pequenos.

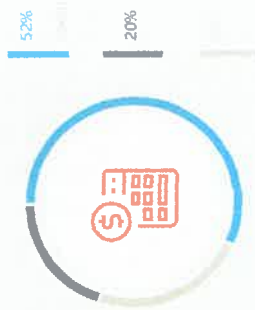
1,2 MVE

em milhões de euros

0,7 MME

em milhões de euros

>> DISTRIBUIÇÃO DO ORÇAMENTO



Em 2019 a CaixaBank destinou 21,7 milhões de euros a iniciativas sociais, culturais, de educação e investigação, num valor global de 21,7 milhões de euros, 43% mais que em 2018, e com o objetivo de alcançar um orçamento de 50 milhões de euros em 2022.



440
177

03 Relatório de informação não financeira

- 179 Quadro de conteúdos Lei 11/2018, de 28 de dezembro
- 186 Índice de conteúdos GRI
- 202 Princípios de Banca Responsável - UNEP FI
- 206 Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)



441
CWB

HA

Lei 11/2018, de 28 de dezembro, quadro de conteúdos

Em concordância com o estabelecido na Lei 11/2018, de 28 de dezembro, em matéria de informação não financeira e diversidade, o CaixaBank apresenta o Relatório de Informação Não Financeira, entre outras questões, a informação necessária para compreender a evolução, os resultados e a situação do Grupo, e o impacto de sua atividade em relação a questões do meio ambiente e sociais, ao respeito dos direitos

humanos e à luta contra a corrupção e o suborno, assim como relativas ao pessoal.

O seguinte detalhe mostra os requisitos de conteúdos a divulgar especificados na Lei e a sua concordância com os conteúdos do Relatório de Gestão Consolidado de 2019.

Lei 11/2018, de 28 de Dezembro	Capítulo ou seção do índice de IGC 2019 / Resposta direta	Equivalência indicador GRI
Descrição do modelo de negócio	Capítulo "Modelo de negócio" Relatório de Gestão Consolidado 2019 (IGC 2019)	102-1 / 102-2
Ambiente empresarial e mercados nos quais opera o Grupo	Capítulo "Contexto e perspectivas 2020" IGC 2019 Capítulo "Modelo de negócio" IGC 2019	102-3 / 102-4 / 102-6
Organização e estrutura	Capítulo "Estrutura do Grupo" IGC 2019	102-7
Objetivos e estratégias	As prioridades do Plano Estratégico 2019-2021 definem-se no Artigo "Materialidade" IGC 2019. No âmbito do dito Plano, detalham-se na seção "Principais métricas de seguimento" os objetivos definidos nos diversos âmbitos não financeiros de cada uma das linhas estratégicas.	
Principais fatores e tendências que podem afetar a evolução futura	Capítulo "Contexto e perspectivas 2020" IGC 2019	
Descrição das políticas aplicadas pelo grupo, que incluíra os procedimentos de due diligence aplicados para a identificação, avaliação, prevenção e atenuação de riscos e impactos significativos e de verificação e controlo, incluindo que medidas se adotaram.	Capítulo "Gestão do risco" IGC 2019 Capítulo "Práticas responsáveis" IGC 2019 Capítulo "Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade - Introdução" IGC 2019	103 Focos de gestão de cada âmbito dentro das dimensões Económica, Ambiental e Social
Os resultados das políticas incluindo indicadores chave que permitam o seguimento e avaliação dos progressos	Capítulo "Gestão do risco" IGC 2019 De igual modo, os indicadores específicos de cada âmbito não financeiro detalham-se no seguimento nos sucessivos tópicos deste quadro.	Padrões GRI gerais ou específicos das dimensões Económica, Ambiental e Social que se reportam nos seguintes blocos
Os principais riscos a curto, médio e longo prazo ligados às atividades do grupo. Entre outras, as suas relações comerciais, produtos ou serviços que possam ter efeitos negativos nesses âmbitos	Capítulo "Gestão do risco" IGC 2019 Capítulo "Práticas responsáveis - Comércio Corporativo" IGC 2019 Capítulo "Estratégia do meio ambiente - Gestão de riscos do meio ambiente e derivados das alterações climáticas" IGC 2019	102-15

Lei 11/2018, de 28 de dezembro, quadro de conteúdos

Lei 11/2018, de 28 de dezembro

Capítulo ou seção do Índice do IGC 2019 / Resposta direta

Equivalência Indicador GRI

Relatório de
Informação
não financeira

Lei 11/2018

Questões relativas aos Direitos Humanos e Condição Ética

Aplicação de procedimentos de due diligence em matéria de direitos humanos; prevenção dos riscos de violação dos direitos humanos e, sendo o caso, medidas para mitigar, gerir e reparar possíveis abusos cometidos

Capítulo "Gestão do risco" IGC 2019

Capítulo "Nossa identidade - Comportamento responsável e ético" IGC 2019

Capítulo "Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade - Introdução" IGC 2019

Capítulo "Práticas responsáveis - Introdução" IGC 2019

Denúncias por casos de violação de direitos humanos

Capítulo "Práticas responsáveis - Introdução" IGC 2019

Capítulo "Experiência do trabalhador - Canais de comunicação" IGC 2019

Promoção e cumprimento das disposições das Convenções fundamentais da Organização Internacional do Trabalho relacionadas com o respeito pela liberdade de associação e o direito à negociação coletiva

Capítulo "Nossa identidade - Comportamento responsável e ético" IGC 2019

Capítulo "Experiência do trabalhador - Normas laborais e direitos da equipa" IGC 2019

Capítulo "Práticas responsáveis - Compras corporativas" IGC 2019

A eliminação da discriminação no emprego e na atividade

Capítulo "Nossa identidade - Comportamento responsável e ético" IGC 2019

Capítulo "Diversidade e igualdade de oportunidades" IGC 2019

A eliminação do trabalho forçado ou obrigatório e abolição efetiva do trabalho infantil

Capítulo "Nossa identidade - Comportamento responsável e ético" IGC 2019

Medidas adotadas para prevenir a corrupção e o suborno

Capítulo "Práticas responsáveis - Introdução" IGC 2019

Capítulo "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Conduta e cumprimento" IGC 2019

Medidas para lutar contra o branqueamento de capitais

Capítulo "Práticas responsáveis - Introdução" IGC 2019

Capítulo "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Conduta e cumprimento" IGC 2019

Contribuições a fundações e entidades sem ânimo de lucro

Capítulo "Ação social e voluntariado" IGC 2019

Subcontratação e fornecedores: a inclusão na política de compras de questões sociais, de igualdade de género e ambientais; consideração nas relações com fornecedores e subcontratantes da sua responsabilidade social e ambiental; sistemas de supervisão e auditorias e resultados das mesmas

Capítulo "Práticas responsáveis - Compras corporativas" IGC 2019

103 Foco de gestão de Avaliação de direitos humanos e Não discriminação
102-16 / 102-17

406-1

407-1

103 Foco de gestão de Não discriminação
406-1

408-1 / 409-1

103 Foco de gestão de Anticorrupção
102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3

103 Foco de gestão de Anticorrupção
102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3

413-1

103 Foco de gestão de Práticas de aquisição e Avaliação ambiental e social de fornecedor
102-9 / 204-1 / 308-1 / 414-1

Lei 11/2018, de 28 de dezembro, quadro de conteúdos

Lei 11/2018, de 28 de dezembro

Capítulo ou secção do índice de IGC 2019 / Resposta direta

Equivalência indicador GRI

Relatório de
Informação
não financeira

Lei 11/2018

Questões do meio ambiente

Informação detalhada sobre os efeitos atuais e previsíveis das atividades da empresa no meio ambiente

Capítulo "Estratégia do meio ambiente - Gerir os riscos do meio ambiente e resultantes das alterações climáticas / Impulsionar o negócio "verde" IGC 2019

103 Foco de Gestão de cada âmbito dentro da dimensão Ambiental

Informação detalhada sobre os efeitos atuais e previsíveis das atividades da empresa na saúde e na segurança

Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank

103 Foco de Gestão de cada âmbito dentro da dimensão Ambiental

Procedimentos de avaliação ou certificação ambiental

Capítulo "Estratégia do meio ambiente - Minimizar o impacto no meio ambiente" IGC 2019

103 Foco de Gestão de cada âmbito dentro da dimensão Ambiental

Recursos dedicados à prevenção de riscos ambientais

Capítulo "Estratégia do meio ambiente - Gerir os riscos do meio ambiente e resultantes das alterações climáticas / Impulsionar o negócio "verde" IGC 2019

201-2

Aplicação do princípio de precaução

Capítulo "Estratégia do meio ambiente - Gerir os riscos do meio ambiente e resultantes das alterações climáticas / Impulsionar o negócio "verde" IGC 2019

102-11

Quantidade de provisões e garantias para riscos ambientais

Dadas as atividades do Grupo, não existe risco de natureza ambiental significativo para o Grupo. O CaixaBank não foi objeto de multas ou sanções relevantes relacionadas com o cumprimento da normativa ambiental em 2019

307-1

Medidas para prevenir, reduzir ou reparar as emissões de carbono que afetam gravemente o meio ambiente, tendo em conta qualquer forma de contaminação atmosférica específica de uma atividade, incluindo o ruído e a contaminação luminosa

Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank

103 Foco de gestão de Emissões / Biodiversidade

Medidas de prevenção, reciclagem, reutilização, outras formas de recuperação e eliminação de resíduos; ações para combater o desperdício de alimentos

Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank

103 Foco de gestão de Efluentes e resíduos

O consumo de água e o fornecimento de água de acordo com as limitações locais

Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank

303-1

Consumo de matérias-primas e as medidas adotadas para melhorar a eficiência do seu uso

Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank

103 Foco de gestão de Materiais

301-1 / 301-2

Consumo, direto e indireto, de energia, medidas tomadas para melhorar a eficiência energética e o uso de energias renováveis

Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank

103 Foco de gestão de Energia

302-1

Lei 11/2018, de 28 de dezembro, quadro de conteúdos

Lei 11/2018, de 28 de dezembro

Capítulo ou seção do índice de IGC 2019 / Resposta direta

Equivalência indicador GRI



Questões do meio ambiente

Os elementos importantes das emissões de gases de efeito de estufa gerado como resultado das atividades da empresa, incluindo o uso dos bens e serviços que produz

Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank

103 Foco de gestão de Emissões
305-1 / 305-2 / 305-3

As medidas adotadas para adaptar-se às consequências das alterações climáticas

Capítulo "Estratégia do meio ambiente - Gerir os riscos do meio ambiente e resultantes das alterações climáticas / Impulsionar o negócio "verde" IGC 2019

201-2

As metas de redução estabelecidas voluntariamente a médio e longo prazo para reduzir as emissões de gases de efeito de estufa e os meios implementados para tal fim

Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank

103 Foco de gestão de Emissões

Proteção da biodiversidade

Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank

103 Foco de gestão da Biodiversidade

Impactos causados pelas atividades ou operações em áreas protegidas

Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank

304-2

Questões sociais e relativas ao pessoal

Diálogo com as comunidades locais e medidas adotadas para garantir a proteção e o desenvolvimento dessas comunidades. Relações mantidas com os atores das comunidades locais

Capítulo "Materialidade" IGC 2019

102-43

Capítulo "Transparência - Reforçar a cultura de transparência com clientes / Compromisso de transparência com acionistas e investidores" IGC 2019

Medidas adotadas para promover o emprego. Impacto da atividade da sociedade no emprego e o desenvolvimento local. Impacto da sociedade nas populações locais e no território

Capítulo "Contribuição para a sociedade" IGC 2019
Capítulo "Inclusão financeira - Introdução" IGC 2019
Capítulo "Inclusão financeira - MicroBank" IGC 2019
Capítulo "Ação social e voluntariado" IGC 2019

103 Foco de gestão de Co-munidades locais e Impactos económicos indiretos
203-1 / 413-1

Ações de associação e patrocínio

Capítulo "Contexto regulador" IGC 2019

102-12 / 102-13

Capítulo "Ação social e voluntariado" IGC 2019

Políticas contra todo o tipo de discriminação e gestão da diversidade. Medidas para promover a igualdade de tratamento e oportunidades entre homens e mulheres

Capítulo "Diversidade e igualdade de oportunidades" IGC 2019

103 Foco de gestão de Diversidade e igualdade de oportunidades e não discriminação

455
GMA



Lei 11/2018, de 28 de dezembro, quadro de conteúdos

Lei 11/2018, de 28 de dezembro

Capítulo ou secção do índice de IGC 2019 / Resposta direta

Equivalência Indicador GRI

Relatório de
Informação
não financeira

Lei 11/2018

Questões sociais e relativas ao pessoal

Planos de igualdade, medidas adotadas para promover o emprego, protocolos contra o assédio sexual e por razão de sexo, a integração e a acessibilidade universal das pessoas com incapacidade

Capítulo "Diversidade e igualdade de oportunidades" IGC 2019

103 Foco de gestão de
Diversidade e igualdade de
oportunidades e Não
discriminação

Diálogo social: Procedimentos para informar e consultar o pessoal e negociar com eles

Capítulo "Experiência trabalhadores" IGC 2019

103 Foco de gestão de relações
trabalhador - empresa

Número total de trabalhadores distribuídos por sexo, por idade, por país, por classificação profissional e por tipo de contrato

Capítulo "Promover uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa - Tabela Perfil trabalhadores do Grupo CaixaBank" IGC 2019

103 Foco de gestão do
emprego

Capítulo "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade geracional em números" IGC 2019

102-8 / 405-1

Capítulo "Experiência do trabalhador - Tabelas Ambiente laboral em números" IGC 2019

Capítulo "Desenvolvimento profissional e compensação - Desenvolvimento profissional e compensação em números" IGC 2019

Média anual de contratos sem termo, temporários e a tempo parcial, classificados por sexo, idade e categoria profissional

As atividades do Grupo não têm um caráter cíclico ou sazonal relevante. Por este motivo, o indicador de média anual não é significativamente diferente do do número de trabalhadores no final do exercício.

102-8 / 405-1

Na data de 8 de maio de 2019 alcançou-se um acordo laboral de reestruturação por causas objetivas, produtivas e organizativas com a representação laboral que contempla a saída de 2.023 pessoas (principalmente a 1 de agosto de 2019).

Número de despedimentos por sexo, idade e categoria profissional

Capítulo "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade de género em números" IGC 2019

401-1

Capítulo "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade geracional em números" IGC 2019

Capítulo "Desenvolvimento profissional e compensação - Desenvolvimento profissional e compensação em números" IGC 2019

446
cont

Lei 11/2018, de 28 de dezembro, quadro de conteúdos

Lei 11/2018, de 28 de dezembro

Capítulo ou secção do índice de IGC 2019 / Resposta direta

Equivalência indicador GRI

Questões relativas à pessoal

Remunerações médias e a sua evolução desagregada por sexo, idade e categoria profissional

Capítulo "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade de género em números" IGC 2019
 Capítulo "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade geracional em números" IGC 2019
 Capítulo "Desenvolvimento profissional e compensação - Desenvolvimento profissional e compensação em números" IGC 2019

103 Foco de gestão de
Diversidade e igualdade de
oportunidades
405-2

Desigualdade salarial

Capítulo "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade de género em números" IGC 2019

103 Foco de gestão de
Diversidade e igualdade de
oportunidades
405-2

Remuneração média dos Administradores e Diretores por sexo

Capítulo "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade de género em números" IGC 2019

103 Foco de gestão de
Diversidade e igualdade de
oportunidades
102-35 / 102-36 / 102-38 /
102-39

Implementação de políticas de desligamento laboral

Capítulo "Diversidade e igualdade de oportunidades" IGC 2019

103 Foco de gestão de
Emprego
405-1

Número de trabalhadores com incapacidade

Capítulo "Diversidade e igualdade de oportunidades - Diversidade funcional" IGC 2019

Organização do tempo de trabalho

Capítulo "Experiência trabalhador" IGC 2019

103 Foco de gestão de
Emprego
403-9

Número de horas de absentismo

Capítulo "Experiência do trabalhador - Tabelas Ambiente laboral em números" IGC 2019

Medidas para o fomento da conciliação por ambos os progenitores

Capítulo "Diversidade e igualdade de oportunidades" IGC 2019

103 Foco de gestão de
Emprego
403-9

Condições de saúde e segurança no trabalho

Capítulo "Experiência trabalhador" IGC 2019

Foco de Gestão de Saúde e
Segurança no trabalho
403-1 / 403-2 / 403-3 / 403-6

Acidentes de trabalho, em particular a sua frequência e gravidade, desagregados por sexo

Capítulo "Experiência do empregado - Tabelas Ambiente laboral em números" IGC 2019

403-9

Tipo de doenças profissionais desagregadas por sexo

As atividades do CaixaBank não implicam o desenvolvimento nos seus trabalhadores de nenhuma das doenças profissionais catalogadas.

403-10

Lei 11/2018, de 28 de dezembro, quadro de conteúdos

Lei 11/2018, de 28 de dezembro

Capítulo ou seção do índice de IGC 2019 / Resposta direta

Equivalência indicador GRI



Relatório de Informação não financeira

Lei 11/2018

Questões sociais e relativas ao pessoal

Porcentagem de trabalhadores cobertos por acordo coletivo por país

Capítulo "Experiência do trabalhador - Normas laborais e direitos da equipa" IGC 2019

102-41

Balanco dos acordos coletivos particularmente no campo da saúde e da segurança no trabalho

Capítulo "Experiência do trabalhador - Normas laborais e direitos da equipa" IGC 2019

403-4

Políticas implementadas no campo da formação

Capítulo "Desenvolvimento profissional e compensação - Desenvolvimento do potencial" IGC 2019

103 Foco de gestão de Formação e ensino

Capítulo "Desenvolvimento profissional e compensação - Formação" IGC 2019

404-2

Total de horas de formação por categoria profissional

Capítulo "Desenvolvimento profissional e compensação - Desenvolvimento profissional e Compensação em números" IGC 2019

404-1

Protocolos para a integração e a acessibilidade universal das pessoas com incapacidade. Acessibilidade universal das pessoas com incapacidade

Capítulo "Diversidade e igualdade de oportunidades - Diversidade funcional" IGC 2019

103 Foco de gestão de Diversidade e Igualdade de oportunidades e Não discriminação

Outra informação

Sistemas de reclamação à disposição dos clientes

Capítulo "Transparência - Reforçar a cultura de transparência com clientes - Contact Center Clientes e Serviço de Atendimento ao Cliente" IGC 2019

103 Foco de Gestão Marketing e rotulado e Privacidade do cliente

Número de queixas recebidas por parte dos clientes e resolução das mesmas

Capítulo "Transparência - Reforçar a cultura de transparência com clientes - Serviço de Atendimento ao Cliente" IGC 2019

103 Foco de Gestão Marketing e rotulado e Privacidade do cliente

Medidas para a saúde e a segurança dos clientes

Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank

03 Foco de Gestão Saúde e Segurança em clientes

Montante dos benefícios obtidos por país

Capítulo "Transparência - Transparência fiscal - Montante dos impostos geridos pelo Grupo CaixaBank" IGC 2019

103 Foco de gestão de Desempenho económico

Montante dos impostos sobre benefícios pagos

Capítulo "Transparência - Transparência fiscal - Montante dos impostos geridos pelo Grupo CaixaBank" IGC 2019

201-1 / 207-4

Montante dos subsídios recebidos

Anexo 6.F das Contas Anuais Consolidadas 2019 anexas

201-4

GRI, índice de conteúdos

Padrões GRI

Conteúdo GRI

Capítulo ou secção do índice de IGC 2019 / Referência / Resposta direta

Conteúdos Gerais

GRI 101: Fundamentos

Perfil da organização

102-1 Nome da organização	Nota 1.1 Contas Anuais Consolidadas 2019 (CAC 2019)
102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	Capítulo "Modelo de Negócio" Relatório de Gestão Consolidado 2019 (IGC 2019) Capítulo "Soluções para clientes" IGC 2019
102-3 Localização da sede	Nota 1.1 CAC 2019
102-4 Localização das operações	Capítulo "Modelo de Negócio" IGC 2019
102-5 Propriedade e forma jurídica	Nota 1.1 CAC 2019 Capítulo "Nossa identidade - Estrutura acionista" IGC 2019
102-6 Mercados servidos	Capítulo "Modelo de Negócio" IGC 2019
102-7 Tamanho da organização	Capítulo "CaixaBank em 2019" IGC 2019 Balanços consolidados CAC 2019
102-8 Informação sobre os empregados e outros trabalhadores	Capítulo "Promover uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa" IGC 2019
102-9 Cadeia de fornecimento	Capítulo "Práticas Responsáveis - Compras Corporativas" IGC 2019
102-10 Mudanças significativas na organização e sua cadeia de fornecimento	Capítulo "Factos relevantes e significativos do exercício" IGC 2019 Nota 1.8 CAC 2019
102-11 Princípio ou enfoque de precaução	Capítulo "Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade - Introdução" IGC 2019 Capítulo "Estratégia do meio ambiente" IGC 2019
102-12 Iniciativas externas	Capítulo "Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade - Tabela Principal adesões e alianças" IGC 2019 Capítulo "Diversidade e igualdade de oportunidades - Adesões a princípios nacionais e internacionais de promoção da diversidade" IGC 2019
102-13 Filiação em associações	Capítulo "Contexto regulador" IGC 2019

GRI 102: Conteúdos Gerais

GRI, índice de conteúdos

Capítulo ou seção do índice de IGC 2019 / Referência /

Resposta direta

Conteúdo GRI

Padrão GRI

Estratégia



Relatório de
Informação
não financeira
GRI, índice de
conteúdos

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Capítulo ou seção do índice de IGC 2019 / Referência / Resposta direta
		Capítulos "Carta do Presidente" e "Carta do Administrador-Delegado" IGC 2019
GRI 102: Conteúdos Gerais		<p>102-14 Declaração de altos executivos responsáveis pela tomada de decisões</p> <p>102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades</p> <p>Capítulo "Contexto econômico" IGC 2019</p> <p>Capítulo "Contexto regulatório" IGC 2019</p> <p>Capítulo "Contexto social, tecnológico e competitivo" IGC 2019</p> <p>Capítulo "Gestão do risco" IGC 2019</p>
	<i>Ética e integridade:</i>	
		Capítulo "Comportamento responsável e ético" IGC 2019
GRI 102: Conteúdos Gerais		Capítulo "Práticas responsáveis - Introdução" IGC 2019
	<i>Governança</i>	
		Capítulo "Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade - Práticas Responsáveis" IGC 2019
		Capítulo "Comportamento responsável e ético" IGC 2019
		Capítulo "Práticas responsáveis - Introdução" IGC 2019
		Capítulo "Estrutura da Governança Corporativa" IGC 2019
		Capítulo "Estrutura da Governança Corporativa" IGC 2019
		Capítulo "Estrutura da Governança Corporativa" IGC 2019
		Capítulo "Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade - Introdução" IGC 2019
		Capítulo "Práticas responsáveis - Introdução" IGC 2019
		Nota 3.2 CAC 2019
		Seção C.1.9 IAGC 2019
GRI 102: Conteúdos Gerais		Capítulo "Alta Direção - Principais Comitês" IGC 2019
		Capítulo "Práticas responsáveis - Introdução" IGC 2019
		Capítulo "Estratégia do meio ambiente - Gerir os riscos meio ambientais e resultantes das mudanças climáticas" IGC 2019
		Segundo os capítulos 34, 35 e 36 do Regulamento do Conselho de Administração, o Conselho arbitrar os canais adequados para confirmar as propostas que possam formular os acionistas relacionados com a gestão do CaixaBank
		Capítulos "Materialidade" IGC 2019
		Capítulo "Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade - Introdução, Índice Global de Risco" IGC 2019
		Artigo "Transparência - Compromisso de transparência com acionistas e investidores" IGC 2019

450
CWF



GRI, índice de conteúdos

Padrão GRI

Conteúdo GRI

Capítulo ou seção do índice de IGC 2019 /Referência /
Resposta direta

Governança

102-22	Composição do órgão de governo máximo	Capítulo "Estrutura da Governação Corporativa" IGC 2019
102-23	Presidente do órgão de governo máximo	Capítulo "Estrutura da Governação Corporativa" IGC 2019 Seções C.1.2 e C.1.3 IAGC 2019
102-24	Nomeação e seleção do órgão de governo máximo	Capítulo "Governo Corporativo" IGC 2019 Seção C.1.16 IAGC 2019
102-25	Conflitos de interesses	Capítulo "Recomendações do Bom Governo" IGC 2019 Capítulo "Estrutura acionista" IGC 2019 Nota 9.3 CAC 2019
102-26	Função do órgão de governo máximo na seleção de objetivos, valores e estratégia	Capítulo "Estrutura do Governo Corporativo" IGC 2019 Capítulo "Alta Direção" IGC 2019 Capítulo "Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade - Introdução" IGC 2019
102-27	Conhecimentos coletivos do órgão de governo máximo	Capítulo "Estrutura do Governo Corporativo" IGC 2019
102-28	Avaliação do desempenho do órgão de governo máximo	Capítulo "Estrutura do Governo Corporativo" IGC 2019 Seções C.1.17 e C.1.18 IAGC 2019
102-29	Identificação e gestão de impactos económicos, ambientais e sociais	Capítulo "Estrutura do Governo Corporativo" IGC 2019 Capítulo "Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade - Introdução" IGC 2019 Capítulo "Estratégia do meio ambiente - Gerir os riscos do meio ambiente e derivados das alterações climáticas" IGC 2019
102-30	Eficácia dos processos de gestão do risco	Capítulo "Gestão do Risco" IGC 2019
102-31	Avaliação de temas económicos, ambientais e sociais	Capítulo "Estrutura Governo Corporativo" IGC 2019 Capítulo "Alta Direção" IGC 2019 Nota 3.2 CAC 2019

GRI 102: Conteúdos Gerais

451
Cont



GRI, índice de conteúdos

Capítulo ou secção do índice de IGC 2019 /Referência /
 Resposta direta

Padrão GRI
 Governança

Conteúdo GRI

102-1 Função do órgão de governo máximo na elaboração de relatórios de sustentabilidade

A Direção Executiva de Intervenção, Controlo de Gestão e Capital e a encarregada da preparação e coordenação do IGC do exercício de 2019, que inclui o Relatório de Informação Não Financeira.

Este relatório é posteriormente revisto pelo Comité de Direção, a Comissão de Auditoria e Controlo e o Conselho de Administração da Entidade, este último com a responsabilidade de elaborar o Relatório de Informação Não Financeira que agrupa a informação de sustentabilidade que se estabelece como relevante por lei e com base no Estudo de Materialidade.

102-2 Comunicação de preocupações críticas

Capítulo "Estrutura Governação Corporativa" IGC 2019
 Capítulo "Alta Direção" IGC 2019
 Secção E e F IAGC 2019

102-3 Natureza e número total de preocupações críticas

Não existem preocupações críticas no decurso do exercício de 2019

102-4 Políticas de remuneração

Capítulo "Remunerações" IGC 2019
 Nota 9.1 e 9.2 CAC 2019

102-5 Processo para determinar a remuneração

Capítulo "Remunerações" IGC 2019

102-6 Envolvimento dos grupos de interesse na remuneração

Capítulo "Estrutura Governação Corporativa – Assembleia Geral de Acionistas" IGC2019

102-7 Rácio de compensação total anual

Nota 9.1 CAC 2019

Capítulo "Diversidade e igualdade de oportunidades - A diversidade de género em números" IGC 2019

102-8 Rácio do aumento percentual da compensação total anual

Nota 9.1 CAC 2019

Capítulo "Diversidade e igualdade de oportunidades - A diversidade de género em números" IGC 2019

102-9 Lista de grupos de interesse

Capítulo "Nossa identidade - Introdução" IGC 2019

Política de Responsabilidade Social Corporativa do CaixaBank (Artigo 4.3)

102-10 Acordos de negociação coletiva

Capítulo "Desenvolver uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa" IGC 2019

GRI 102: Conteúdos Gerais

952
 cont



GRI, índice de conteúdos

Capítulo ou secção do índice de IGC 2019 / Referência / Resposta direta

Padrão GRI

Conteúdo GRI



Relatório de Informação não financeira
GRI, índice de conteúdos

Governança

102-11 Identificação e seleção de grupos de interesse

A identificação e seleção dos grupos de interesse leva-se a cabo através da análise e reflexão interna da equipa de direção. A Responsabilidade Corporativa revê de forma contínua os grupos de interesse identificados e os processos ativos de escuta, diálogo e seguimento dos mesmos para conhecer e satisfazer as suas expectativas e necessidades

102-12 Foco para a participação dos grupos de interesse

Capítulo "Materialidade" IGC 2019
Capítulo "Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade" - Introdução, Índice Global de Reputação" IGC 2019
Capítulo "Transparência - Reforçar a cultura de transparência com clientes" IGC 2019

GRI 102: Conteúdos Gerais

Capítulo "Transparência - Compromisso de transparência com acionistas e investidores" IGC 2019

Capítulo "Experiência do cliente" IGC 2019

102-44 Temas e preocupações chave mencionados

Capítulo "Materialidade" IGC 2019

Práticas para a elaboração dos relatórios

102-45 Entidades incluídas nos relatórios financeiros consolidados

Nota 2.1 e Anexos 1, 2 e 3 CAC 2019

102-46 Definição dos conteúdos dos relatórios e das coberturas do tema

Capítulo "Materialidade" IGC 2019
Adicionalmente, para definir os conteúdos do relatório consideraram-se os requisitos da Lei 11/2018, de 28 de dezembro

102-47 Lista de temas materiais

Capítulo "Materialidade" IGC 2019

102-48 Reexpressão da informação

Nota 1.4 CAC 2019

102-49 Mudanças na elaboração de relatórios

Em 2019 na lista de temas materiais não se produziram mudanças significativas em relação aos períodos alvo de relatórios anteriores

GRI 102: Conteúdos Gerais

102-50 Período alvo do relatório

Exercício de 2019

102-51 Data do último relatório

O Relatório de Gestão Consolidado do exercício de 2018, elaborado segundo o âmbito GRI standards e incorporando os conteúdos solicitados pela Lei 11/2018, de 28 de dezembro foi registado na CNMV em março de 2019

102-52 Ciclo de elaboração de relatórios

Anual

GRI, índice de conteúdos

Capítulo ou secção do índice de IGC 2019 /Referência /
 Resposta direta

Padrão GRI Conteúdos GRI

Práticas para a elaboração de relatórios

102-53 Ponto de contacto para perguntas sobre o relatório

Os canais habituais de atenção aos clientes, acionistas, investidores institucionais ou meios de comunicação, disponíveis na web corporativa (investors@caixabank.com, accionista@caixabank.com).

GRI 102: Conteúdos Gerais

102-54 Declaração de elaboração do relatório de conformidade com os Padrões GRI

Capítulo "Materialidade - Critérios e alcance do Relatório" IGC 2019

102-55 Índice de conteúdos GRI

Capítulo "Relatório da Informação Não Financeira - Quadro de conteúdos Lei 11/2018, de 28 de dezembro e Índice de conteúdos GRI" IGC 2019

102-56 Verificação externa

Capítulo "Relatório de Verificação Independente" IGC 2019

Temas Materiais

Tema material: **Participidade sustentável e resultados financeiros**

103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura

Capítulo "Gestão de risco - Riscos do modelo de negócio" IGC 2019
 Capítulo "Alcançar uma rentabilidade atrativa, mantendo a robustez financeira" IGC 2019

GRI 103: Foco de Gestão

103-2 O foco de gestão e as suas componentes

Capítulo "Gestão de risco - Riscos do modelo de negócio" IGC 2019
 Capítulo "Alcançar uma rentabilidade atrativa, mantendo a robustez financeira" IGC 2019

103-3 Avaliação do foco de gestão

Capítulo "Alcançar uma rentabilidade atrativa, mantendo a robustez financeira" IGC 2019

GRI 201: Desempenho económico

201-1 Valor económico direto gerado e distribuído

Capítulo "Contribuição para a Sociedade" IGC 2019
 Capítulo "Transparência - Transparência fiscal - Montante dos impostos geridos pelo Grupo CaixaBank" IGC 2019

201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades resultantes das alterações climáticas

Capítulo "Estratégia do meio ambiente - Introdução" IGC 2019
 Capítulo "Estratégia do meio ambiente - Incentivar o negócio "verde" IGC 2019
 Capítulo "Estratégia do meio ambiente - Gerir os riscos para o meio ambiente e resultantes das alterações climáticas" IGC 2019

201-3 Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de reforma

Nota 23.1 CAC 2019

201-4 Assistência financeira recebida do governo

Anexo 6.F CAC 2019

GRI, índice de conteúdos

Capítulo ou secção do índice de IGC 2019 / Referência / Resposta direta

Padrão GRI Conteúdo GRI

GRI 203: Impactos económicos indirectos

203-1 Investimentos em infraestruturas e serviços apoiados

Capítulo "Contribuição para a Sociedade" IGC 2019

Capítulo "Soluções para clientes" IGC 2019

Capítulo "Inclusão financeira - Introdução" IGC 2019

Capítulo "Inclusão financeira - MicroBank" IGC 2019

Capítulo "Inclusão financeira - Banca próxima e acessível" IGC 2019

GRI 203: Impactos económicos indirectos

203-2 Impactos económicos indirectos significativos

Capítulo "Contribuição para a Sociedade" IGC 2019

Capítulo "Inclusão financeira" IGC 2019

Capítulo "Estratégia para o meio ambiente - Incentivar o negócio "verde" IGC 2019

GRI 204: Práticas de aquisição

204-1 Proporção de custos em fornecedores locais

Capítulo "Práticas Responsáveis - Compras Corporativas - Indicadores de Compras Corporativas" IGC 2019

Capítulo "Práticas Responsáveis - Compras Corporativas - Indicadores de fornecedores resto de entidades" IGC 2019

GRI 204: Práticas de aquisição

Tema material: Governança Corporativa

103-1 Explicação do tema material e a sua cobertura

Capítulo "Governança Corporativa" IGC

2019/103-2 O foco de gestão e as suas componentes

Capítulo "Governança Corporativa" IGC

GRI 103: Foco de Gestão

2019

103-3 Avaliação do foco de gestão

Capítulo "Governança Corporativa" IGC 2019

Tema material: Cultura ética e responsável

103-1 Explicação do tema material e a sua cobertura

Capítulo "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Conduta e cumprimento / Reputacional" IGC 2019

Capítulo "Nossa identidade - Introdução" IGC 2019

Capítulo "Nossa identidade - Comportamento responsável e ético" IGC 2019

Capítulo "Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade - Introdução" IGC 2019

Capítulo "Práticas responsáveis - Introdução" IGC 2019

GRI 103: Foco de Gestão

103-2 O foco de gestão e as suas componentes

Capítulo "Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade - Introdução" IGC 2019

Capítulo "Práticas responsáveis - Introdução" IGC 2019

103-3 Avaliação do foco de gestão

Capítulo "Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade - Introdução" IGC 2019

Capítulo "Práticas responsáveis - Introdução" IGC 2019

GRI, índice de conteúdos

Capítulo ou secção do índice de IGC 2019 /Referência /
Resposta direta

Padrão GRI Conteúdo GRI



Relatório de
Informação
não financeira

GRI, índice de
conteúdos

GRI 205: Anticorrupção

205-1 Operações avaliadas para riscos relacionados com a corrupção
Capítulo "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Conduita e cumprimento" IGC 2019

Capítulo "Práticas responsáveis - Introdução" IGC 2019

GRI 205: Anticorrupção

205-2 Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção

Capítulo "Práticas responsáveis - Introdução" IGC 2019

205-3 Casos de corrupção confirmados e medidas tomadas

Capítulo "Práticas responsáveis - Introdução" IGC 2019

GRI 206: Concorrência desleal

206-1 Ações jurídicas relacionadas com a concorrência desleal e as práticas monopolistas e contra a livre concorrência

A 14 de Fevereiro de 2019 impôs-se uma sanção, que não é definitiva, publicada na página web do regulador da concorrência. Atualmente está a ser objeto de recurso contencioso-administrativo, sem prejuízo de se ter realizado pagamento integralmente a sanção. Excluindo o dito processo, durante 2019, não existiram outros procedimentos legais desta natureza com relevância

GRI 207: Impostos

207-1 Foco nos impostos

Capítulo "Transparência - Transparência fiscal" IGC 2019

207-2 Governo, controlo e gestão de riscos nos impostos

Capítulo "Transparência - Transparência fiscal" IGC 2019

207-3 Participação dos grupos de interesse e gestão das consultas relacionadas com a tributação

Capítulo "Transparência - Transparência fiscal" IGC 2019

207-4 Relatório por país

Capítulo "Transparência - Transparência fiscal" IGC 2019

GRI 415: Política pública

415-1 Contribuições para partidos e/ou representações políticas

Capítulo "Nossa identidade -- Comportamento responsável e ético" IGC 2019

Tema material: Gestão ambiental, sociais

103-1 Explicação do tema material e a sua cobertura

Capítulo "Gestão do risco" IGC 2019

103-2 O foco de gestão e suas componentes

Capítulo "Gestão do risco" IGC 2019 Nota 3 CAC 2019

GRI 103: Foco de Gestão

103-3 Avaliação do foco de gestão

Capítulo "Gestão do risco" IGC 2019 Nota 3 CAC 2019

GRI, índice de conteúdos

Capítulo ou seção do índice de IGC 2019 / Referência / Resposta direta

Padrão GRI Conteúdo GRI



Relatório de Informação não financeira
GRI, índice de conteúdos

GRI 419: Cumprimento socioeconómico

GRI 419: Cumprimento socioeconómico

419-1 Incumprimento das leis e normativas: nos âmbitos social e económico

Nota 2.3.3 CAC

Tema material: Cibersegurança e confidencialidade dos dados

103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura

Capítulo "Gestão de riscos - Risco operacional e reputacional - Tecnológico" IGC 2019

Capítulo "Contexto social, tecnológico e competitivo" IGC 2019

Capítulo "Cibersegurança" IGC 2019

103-2 O foco de gestão e as suas componentes

Capítulo "Gestão de riscos - Risco operacional e reputacional - Tecnológico" IGC 2019

Capítulo "Contexto competitivo e social" IGC 2019

Capítulo "Cibersegurança" IGC 2019

GRI 103: Foco de Gestão

103-3 Avaliação do foco de gestão

Capítulo "Gestão de riscos - Risco operacional e reputacional - Tecnológico" IGC 2019

Capítulo "Contexto competitivo e social" IGC 2019

Capítulo "Cibersegurança" IGC 2019

GRI 418: Privacidade do cliente

GRI 418: Privacidade do cliente

418-1 Reclamações fundamentadas relativas a violações de privacidade do cliente e perda de dados do cliente

Durante 2019 não se concluíram processos de montante significativo relativos a esta matéria, nem se receberam sanções que determinem montantes significativos.

GRI, índice de conteúdos

Capítulo ou secção do índice de IGC 2019 / Referência / Resposta direta

Padrão GRI Conteúdo GRI

Tema material: Critérios ambientais e sociais no negócio

103-1 Explicação do tema material e a sua cobertura

Capítulo "Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade - Introdução" IGC 2019
Capítulo "Estratégia do meio ambiente - Gerir os riscos para o meio ambiente e resultantes das alterações climáticas" IGC 2019
Capítulo "Contexto tecnológico, competitivo e social" IGC 2019

103-2 O foco de gestão e as suas componentes

Capítulo "Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade - Introdução" IGC 2019
Capítulo "Estratégia do meio ambiente - Gerir os riscos para o meio ambiente e resultantes das alterações climáticas" IGC 2019
Capítulo "Contexto tecnológico, competitivo e social" IGC 2019

GRI 103: Foco de Gestão

103-3 Avaliação do foco de gestão

Capítulo "Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade - Introdução" IGC 2019
Capítulo "Estratégia para o meio ambiente - Gerir os riscos para o meio ambiente e resultantes das alterações climáticas" IGC 2019
Capítulo "Contexto tecnológico, competitivo e social" IGC 2019

GRI 307: Cumprimento ambiental

GRI 307: Cumprimento ambiental

307-1 Incumprimento de legislação e normativa ambiental

Nota 42.1 CAC 2019

GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores

GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores

308-1 Novos fornecedores que passaram pelos filtros de avaliação e seleção de acordo com os critérios ambientais

Capítulo "Práticas responsáveis - Compras Corporativas" IGC 2019

308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecimento e medidas tomadas

Capítulo "Práticas responsáveis - Compras Corporativas" IGC 2019

GRI 412: Avaliação de direitos humanos

GRI 412: Avaliação de direitos humanos

412-1 Operações submetidas a revisões ou avaliações de impacto sobre os direitos humanos

Capítulo "Práticas responsáveis - Introdução" IGC 2019

412-2 Formação de trabalhadores em políticas ou procedimentos sobre direitos humanos

Capítulo "Práticas responsáveis - Introdução" IGC 2019

GRI, índice de conteúdos

Capítulo ou secção do índice de IGC 2019 / Referência / Resposta direta

Padrão GRI

Conteúdo GRI



GRI 412: Avaliação dos direitos humanos

GRI 412: Avaliação de direitos humanos

412-3 Acordos e contratos de investimento significativos com cláusulas sobre direitos humanos ou submetidos à avaliação de direitos humanos

Não se identificaram contratos com acordos de investimento significativos que incluam cláusulas de direitos humanos por se ter considerado que não existem riscos que o tornem necessário

GRI 414: Avaliação social dos fornecedores

GRI 414: Avaliação social dos fornecedores

414-1 Novos fornecedores que passaram pelos filtros de seleção de acordo com os critérios sociais

Capítulo "Nossa identidade - Comportamento responsável e ético" IGC 2019
Capítulo "Práticas responsáveis - Compras Corporativas" IGC 2019

414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecimento e medidas tomadas

Capítulo "Nossa identidade - Comportamento responsável e ético" IGC 2019
Capítulo "Práticas responsáveis - Compras Corporativas" IGC 2019

Tema material: Comunicação transparente e comercialização responsável

103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura

Capítulo "Transparência - Reforçar a cultura de transparência com clientes" IGC 2019

GRI 103: Foco de Gestão

103-2 O foco de gestão e as suas componentes

Capítulo "Transparência - Reforçar a cultura de transparência com clientes" IGC 2019

103-3 Avaliação do foco de gestão

Capítulo "Transparência - Reforçar a cultura de transparência com clientes" IGC 2019

GRI 417: Marketing e embalagem

417-1 Requerimentos para a informação e a embalagem de produtos e serviços

Capítulo "Transparência - Reforçar a cultura de transparência com clientes" IGC 2019

417-2 Casos de incumprimento relacionados com a informação e a embalagem de produtos e serviços

Durante 2019 não se recebeu nenhuma sanção significativa por incumprimento da regulamentação legal ou dos códigos voluntários em matéria de publicidade ou informação de produtos e serviços

417-3 Casos de incumprimento relacionados com comunicações de marketing

Durante 2019 não se produziu nenhum incumprimento que tenha dado lugar a sanções significativas severas por este motivo, adicionais aos aspetos descritos no padrão 419-1

Tema material: Qualidade da experiência e satisfação do cliente

103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura

Capítulo "Experiência do cliente e qualidade" IGC 2019
Capítulo "Modelo de negócio" IGC 2019

GRI, índice de conteúdos

Padrão GRI

Conteúdo GRI

Capítulo ou secção do índice de IGC 2019
/ Referência / Resposta direta

Tema material: Qualidade da experiência e satisfação do cliente

103-2 O foco de gestão e as suas componentes

Capítulo "Experiência do cliente e qualidade" IGC 2019
Capítulo "Modelo do negócio" IGC 2019

GRI 103: Foco de Gestão

103-3 Avaliação do foco de gestão

Capítulo "Experiência do cliente" IGC 2019
Capítulo "Modelo do negócio" IGC 2019

Tema material: Proximidade, acessibilidade e digitalização

103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura

Capítulo "Soluções para clientes" IGC 2019
Capítulo "Inclusão Financeira - Banca próxima e acessível" IGC 2019

GRI 103: Foco de Gestão

103-2 O foco de gestão e as suas componentes

Capítulo "Soluções para clientes" IGC 2019
Capítulo "Inclusão Financeira - Banca próxima e acessível" IGC 2019

103-3 Avaliação do foco de gestão

Capítulo "Soluções para clientes" IGC 2019
Capítulo "Inclusão Financeira - Banca próxima e acessível" IGC 2019

Tema material: Inovação contínua

103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura

Capítulo "Contexto tecnológico, competitivo e social" IGC 2019
Capítulo "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Tecnológico" IGC 2019

GRI 103: Foco de Gestão

Capítulo "Eficiência e digitalização" IGC 2019

460
CMT

197

GRI, índice de conteúdos

Capítulo ou secção do índice de IGC 2019 / Referência / Resposta direta

Padrão GRI Conteúdo GRI

Tema material: Inovação, contínua

103-2 O foco de gestão e as suas componentes

Capítulo "Contexto tecnológico, competitivo e social" IGC 2019
Capítulo "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Tecnológico" IGC 2019
Capítulo "Eficiência e digitalização" IGC 2019

GRI 103: Foco de Gestão

103-3 Avaliação do foco de gestão

Capítulo "Contexto tecnológico, competitivo e social" IGC 2019
Capítulo "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Tecnológico" IGC 2019
Capítulo "Eficiência e digitalização" IGC 2019

Tema material: Diversidade, igualdade e conciliação

103-1 Explicação do tema material e a sua cobertura

Capítulo "Diversidade e igualdade de oportunidades" IGC 2019

103-2 O foco de gestão e as suas componentes

Capítulo "Diversidade e igualdade de oportunidades" IGC 2019

103-3 Avaliação do foco de gestão

Capítulo "Diversidade e igualdade de oportunidades" IGC 2019

GRI 103: Foco de Gestão

GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades

405-1 Diversidade em órgãos de governo e trabalhadores

Capítulo "Estrutura da Governação Corporativa - Conselho de Administração" IGC 2019

GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades

Capítulo "Diversidade e igualdade de oportunidades" IGC 2019

405-2 Rácio do salário base e da remuneração de mulheres face a homens

Capítulo "Diversidade e igualdade de oportunidades - A diversidade de género em números" IGC 2019

GRI, índice de conteúdos

Padrão GRI

Conteúdo GRI

Capítulo ou seção do índice de IGC 2019
/ Referência / Resposta direta



Relatório de
Informação

não financeira

(IFI, não-IFI e
ONGs)

Tema material: Segurança, saúde e bem-estar dos
colaboradores

103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura

Capítulo "Experiência do colaborador" IGC 2019

GRI 103: Foco de Gestão

103-2 O foco de gestão e as suas componentes

Capítulo "Experiência do colaborador" IGC 2019

103-3 Avaliação do foco de gestão

Capítulo "Experiência do colaborador" IGC 2019

GRI 403: Saúde e segurança no trabalho

403-1 Foco de gestão do sistema de saúde e segurança

Capítulo "Experiência do colaborador - Promoção do bem-estar num ambiente saudável e sustentável" IGC 2019

403-2 Identificação e avaliação dos riscos e investigação de incidentes

Capítulo "Experiência do colaborador - Promoção do bem-estar num ambiente saudável e sustentável" IGC 2019

403-3 Serviços de saúde laboral

Capítulo "Experiência do colaborador - Promoção do bem-estar num ambiente saudável e sustentável" IGC 2019

403-4 Participação, consulta e comunicação com os colaboradores sobre saúde e segurança no trabalho

Capítulo "Experiência do colaborador - Promoção do bem-estar num ambiente saudável e sustentável" IGC 2019

403-5 Formação de colaboradores em saúde e segurança laboral

Capítulo "Experiência do colaborador - Promoção do bem-estar num ambiente saudável e sustentável" IGC 2019

GRI 403: Saúde e segurança no trabalho

403-6 Promoção da saúde dos colaboradores

Capítulo "Experiência do colaborador - Promoção do bem-estar num ambiente saudável e sustentável" IGC 2019

403-7 Prevenção e mitigação dos impactos sobre a saúde e a segurança no trabalho diretamente relacionados com as relações laborais

Capítulo "Experiência do colaborador - Promoção do bem-estar num ambiente saudável e sustentável" IGC 2019

403-8 Colaboradores cobertos por um sistema de saúde e segurança no trabalho

Capítulo "Experiência do colaborador - Promoção do bem-estar num ambiente saudável e sustentável" IGC 2019

403-9 Acidentes relacionados com o trabalho

Capítulo "Experiência do colaborador - Promoção do bem-estar num ambiente saudável e sustentável - Ambiente laboral em números" IGC 2019

403-10 Doenças relacionadas com o trabalho

Capítulo "Experiência do colaborador - Promoção do bem-estar num ambiente saudável e sustentável" IGC 2019

GRI, índice de conteúdos

Padrão GRI

Conteúdo GRI

Capítulo ou secção do índice de IGC 2019 / Referência / Resposta direta

Tema material: Gestão do talento e desenvolvimento profissional

Capítulo "Desenvolvimento profissional e compensação" IGC 2019

GRI 103: Foco de Gestão

103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura

Capítulo "Desenvolvimento profissional e compensação" IGC 2019

103-2 O foco de gestão e as suas componentes

Capítulo "Desenvolvimento profissional e compensação" IGC 2019

GRI 401: Emprego

401-1 Novas contratações de colaboradores e rotação do pessoal

Capítulo "Diversidade e igualdade de oportunidades" IGC 2019

401-2 Benefícios para os colaboradores a tempo completo que não são atribuídos a colaboradores a tempo parcial ou temporários

Em termos gerais, não existem diferenças no direito a benefícios sociais por motivo da modalidade contratual do colaborador, embora seja certo que alguns deles exijam certos requisitos que em caso de incumprimento não permitiriam o acesso aos mesmos.

401-3 Permissão parental

Capítulo "Experiência do colaborador - Normas laborais e direitos da equipa" IGC 2019

GRI 402: Relações colaborador-empresa

402-1 Prazos mínimos de aviso sobre mudanças operacionais

No curso do exercício de 2019 respeitaram-se os prazos estabelecidos na normativa laboral vigente para os diferentes períodos

GRI 404: Formação e ensino

404-1 Média de horas de formação anual por colaborador

Capítulo "Desenvolvimento profissional e compensação - Desenvolvimento profissional e compensação em números" IGC 2019

404-2 Programas para melhorar as aptidões dos colaboradores e programas de ajuda para a transição

Capítulo "Desenvolvimento profissional e compensação" IGC 2019

GRI 404: Formação e ensino

404-3 Percentagem de colaboradores que recebem avaliações periódicas de desempenho e desenvolvimento profissional

Capítulo "Cultura Corporativa - D. A experiência do colaborador" IGC 2019
 Capítulo "Desenvolvimento profissional e compensação" IGC 2019

463
 CNP

 200

GRI, índice de conteúdos

Padrão GRI

Conteúdos GRI

Capítulo ou secção do índice de IGC 2019
/ Referência / Resposta direta



Relatório de
Informação
não financeira
GRI, índice de
conteúdos

Tema material: Investimento com impacto social e microfinanças

103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura

Capítulo "Inclusão financeira" IGC 2019

103-2 O foco de gestão e as suas componentes

Capítulo "Inclusão financeira" IGC 2019

103-3 Avaliação do foco de gestão

Capítulo "Inclusão financeira" IGC 2019

GRI 103: Foco de Gestão

Tema material: Educação financeira

103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura

Capítulo "Inclusão financeira - Promover a cultura financeira" IGC 2019

103-2 O foco de gestão e as suas componentes

Capítulo "Inclusão financeira - Promover a cultura financeira" IGC 2019

103-3 Avaliação do foco de gestão

Capítulo "Inclusão financeira - Promover a cultura financeira" IGC 2019

GRI 103: Foco de Gestão

Tema material: Compromisso social e voluntariado

103-1 Explicação do tema material e a sua Cobertura

Capítulo "Ação social e voluntariado" IGC 2019

103-2 O foco de gestão e as suas componentes

Capítulo "Ação social e voluntariado" IGC 2019

103-3 Avaliação do foco de gestão

Capítulo "Ação social e voluntariado" IGC 2019

GRI 103: Foco de Gestão

GRI 413: Comunidades locais

413-1 Operações com participação da comunidade local, avaliações do impacto e programas de desenvolvimento

Capítulo "Inclusão financeira" IGC 2019

413-2 Operações com impactos negativos significativos – reais ou potenciais – nas comunidades locais

Capítulo "Inclusão financeira" IGC 2019

GRI 103: Foco de Gestão

464
CAW
201
AA

UNEP FI

A 22 de setembro de 2019 o CaixaBank ratificou a sua adesão aos Princípios da Banca Responsável das Nações Unidas, promovidos pelo UNEP FI, o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente e o setor financeiro. A assinatura e o cumprimento dos Princípios estão alinhados com o compromisso de "Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade", linha estratégica estabelecida no Plano Estratégico da Entidade 2019-2021.

Os objetivos dos Princípios da Banca Responsável são:

- Estabelecer um âmbito para as finanças sustentáveis do Século XXI
- Alinhar a indústria bancária com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e o Acordo de Paris

- Permitir aos bancos demonstrar e comunicar a sua contribuição para a sociedade
- Promover o compromisso com clientes, o estabelecimento de objetivos concretos e a transparência através de relatórios públicos

Assinar os Princípios implica alinhar a estratégia e gestão com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e o Acordo de Paris, estabelecer objetivos e informar anualmente sobre o grau de avanço no seu cumprimento. No quadro abaixo, reporta-se o grau de avanço relativo ao cumprimento dos Princípios de Banca Responsável.

Princípios Banca Responsável	Indicadores de cumprimento Princípios de Banca Responsável	Capítulo ou secção do Relatório de Gestão Consolidado 2019	Detalhe e cumprimento de avanços sobre os Princípios
1. ALINHAMENTO Alinhar a estratégia de negócio com os ODS e o Acordo de Paris	Linha 5 do Plano Estratégico 2019-2021: "Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade"	Capítulo "02. Linhas estratégicas: Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade"	Métricas específicas de seguimento do Plano Estratégico 2019-2021
	Plano Diretor de Responsabilidade Corporativa aprovado pelo Conselho de Administração	Capítulo "Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade - Introdução"	Plano de Ação com foco na transparência com clientes, governação, meio ambiente, inclusão financeira e ação social
Alinhar a estratégia de negócio com os ODS e o Acordo de Paris	Compromisso social através do MicroBank, banco social 100% participado pelo CaixaBank	Capítulo "Inclusão financeira - MicroBank"	Contribuição do MicroBank para o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS1, ODS8 e ODS9)
	Estratégia do Meio ambiente com roteiro 2019-2021 e a publicação Declaração das Alterações Climáticas	Capítulo "Estratégia do meio ambiente - Introdução"	Incentivar o negócio verde; gerir os riscos do meio ambiente; minimizar o impacto ambiental (Plano de Gestão Ambiental 2019-2021)
	Assinatura do Collective Commitment to Climate Action, iniciativa da UNEP FI	Capítulo "Estratégia do meio ambiente - introdução"	Objetivo de alinhar a carteira da Entidade com os objetivos do Acordo de Paris

UNEP FI



Princípios Banca Responsável	Indicadores de cumprimento Princípios de Banca Responsável	Capítulo ou seção do Relatório de Gestão Consolidação 2019	Detalhe e cumprimento de avanços sobre os Princípios
Contribuição para a criação de emprego	Contribuição para a criação de emprego	Capítulo "Contribuição para a sociedade" Capítulo "Inclusão financeira - MicroBank"	86.351 postos de trabalho diretos e indiretos 20.174 empregos criados graças à contribuição do MicroBank
Nova concessão de microcréditos e outros financiamentos com impacto social	Nova concessão de microcréditos e outros financiamentos com impacto social	Capítulo "Inclusão financeira - MicroBank"	Objetivo aprox. 2.200MM€ de nova concessão de microcréditos acumulados 2019-
Mulheres em posições diretivas estratégicas	Mulheres em posições diretivas estratégicas	Capítulo "Desenvolver uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa - Introdução - Principais métricas PE 2019-2021"	Objetivo 43% mulheres em posições diretivas em 2021
Plano de Gestão Ambiental 2019-2021 com objetivos públicos	Plano de Gestão Ambiental 2019-2021 com objetivos públicos	Capítulo "Estratégia do meio ambiente - Minimizar o impacto do meio ambiente"	Objetivo 10% redução do consumo de energia 2021 (r/2015) Objetivo 14,5% redução de emissões de CO ₂ 2021 (r/2015)
Política de Gestão do Risco do Meio ambiente	Política de Gestão do Risco do Meio ambiente	Capítulo "Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade - Introdução" Capítulo "Estratégia do meio ambiente - Gerir os riscos do meio ambiente e resultantes das alterações climáticas"	Posicionamentos específicos nos setores mineiros, agricultura, energia e infraestruturas
Política corporativa de relação com o setor de defesa	Política corporativa de relação com o setor de defesa	Capítulo "Práticas responsáveis - Introdução"	Posicionamento sobre o setor da Defesa
Projeto implementação das recomendações TFC; Medição da exposição e seguimento Carbon Intensive Assets da carteira	Projeto implementação das recomendações TFC; Medição da exposição e seguimento Carbon Intensive Assets da carteira	Capítulo "Estratégia do meio ambiente - Gerir os riscos do meio ambiente e resultantes das alterações climáticas" Capítulo "Relatório de Informação Não Financeira - TCFD"	Medição da exposição e seguimento carbon intensive assets da carteira
Projeto implementação da Taxonomia UE	Projeto implementação da Taxonomia UE	Capítulo "Estratégia do meio ambiente - Introdução, Roteiro 2019-2021"	Medição da produção sustentável
Implementação de medidas de acessibilidade	Implementação de medidas de acessibilidade	Capítulo "Inclusão financeira - Banca próxima e acessível"	87% balcões são acessíveis em 2019 99% multibancos acessíveis
Equipa com compensação variável ligada à qualidade do serviço	Equipa com compensação variável ligada à qualidade do serviço	Capítulo "Práticas responsáveis - Introdução"	29.707 colaboradores com compensação variável ligada à qualidade do serviço em 2019
Programa de habitação social	Programa de habitação social	Capítulo "Inclusão financeira - Facilitar o acesso à habitação"	Política ativa de ajudas a problemas de primeira habitação

2. IMPACTO E DEFINIÇÃO DE OBJETIVOS

Fixar objetivos para aumentar o nosso impacto positivo nas pessoas e no ambiente e reduzir o negativo

466
 [Handwritten signature]



UNEP FI

Princípios Banca Responsável

Indicadores do cumprimento Princípios de Banca Responsável

Capítulo ou seção do Relatório de Gestão Consolidado 2019

Detalhe e cumprimento de avanços sobre os Princípios

Inclusão financeira através do MicroBank

Capítulo "Inclusão financeira - MicroBank"

725 MM€ montante de microcréditos concedidos em 2019

Posicionamento no mercado de financiamentos verdes; financiamentos referenciados a índices sustentáveis; Ecofinanciamento; Linhas de Ação Climática

2.453 MM€ montante de projetos de energias renováveis financiadas em 2019

Roteiro 2019-2021 para expandir a estratégia do meio ambiente

Capítulo "Estratégia do meio ambiente - Incentivar o negócio verde"

Plano de Gestão de Riscos e Oportunidades do Meio ambiente e de Alterações Climáticas 2019-2021

Promover as práticas sustentáveis dos clientes e incentivar atividades económicas que criem valor

3. CLIENTES

Capítulo "Modelo de Negócio - Banca Privada - Investimento Socialmente Responsável e filantropia"

Capítulo "Práticas responsáveis - Investimento Socialmente Responsável"

Capítulo "Inclusão Financeira - Introdução"

Capítulo "Estratégia do meio ambiente - Incentivar o negócio verde"

Investimento Socialmente Responsável

Plano de Cultura Financeira

Capítulo "Inclusão Financeira - Promover a Cultura Financeira"

Promover a cultura financeira através de canais digitais, publicações, formação presencial e cátedras universitárias.

Estudo anual de materialidade no Relatório de Gestão Consolidado do Grupo

Capítulo "Materialidade"

Análise da evolução em temas relevantes do governação corporativa, sociedade e meio ambiente

Gestão da reputação associada à remuneração da Alta Direção

Capítulo "Governação corporativa - Remunerações"

Detalhe e cumprimento de avanços sobre os Princípios de Inclusão (2019-2023) do Índice Global da Reputação no Incentivo a longo prazo da Alta Direção

Roadshows e conferências ESG com investidores

Capítulo "Transparência - Compromisso de transparência com acionistas e investidores"

Conferências e reuniões com investidores de rendimento variável e rendimento fixo nas principais praças financeiras

Participação em alianças e think tanks em Responsabilidade Corporativa

Capítulo "Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade - Introdução - Principais ações e alianças"

Adesão a iniciativas e a alianças em matéria de responsabilidade corporativa contribuem para a CDS 17

Aliança estratégica com a "la Caixa" e colaboração com entidades sociais

Capítulo "Ação social e voluntariado"

10.690 atividades de projetos sociais locais incentivadas através da Obra social descentralizada em 2019

Código de Conduta de Fornecedores

Capítulo "Práticas responsáveis - Compras Corporativas"

Plano de compras verdes

Capítulo "Estratégia do meio ambiente - Minimizar o impacto do meio ambiente"

4. STAKEHOLDERS

Consultar proativamente e trabalhar com os grupos de interesse relevantes

UNEP FI

Princípios Banca Responsável

Indicadores cumprimento Princípios da Banca Responsável

Capítulo ou secção do Relatório de Gestão Consolidado 2019

Detalhe e cumprimento de avanços sobre os Princípios

O Conselho de Administração e Comissões Delegadas (Nomeações, Riscos) aprovam a política e estratégia de RSC e supervisiona a sua implementação

Política de Responsabilidade Social Corporativa

Capítulo "Estrutura da Governação Corporativa" Capítulo "Alta Direção" Capítulo "Ser referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade - Introdução"

Política de Responsabilidade Social Corporativa atualizada em 2019

5. GOVERNAÇÃO E CULTURA

Contar com uma governação efetiva e uma cultura de banca responsável para implementar os princípios

O Comité de Direção e comités dependentes supervisionam a implementação da estratégia de Responsabilidade Corporativa

Comité de Responsabilidade Corporativa e Reputação
Comité Gestão do Risco do Meio ambiente
Comités de: Transparência, Produto, Diversidade e Políticas de Risco

Política da Governação Corporativa

Capítulo "Governação corporativa - Introdução"

A Política tem por objetivo estabelecer os critérios e padrões que devem gerir a organização e funcionamento dos órgãos de governo da Sociedade em desenvolvimento da normativa aplicável e as recomendações de uma boa governação corporativa

Programa de Cultura CaixaBank e formação sobre práticas responsáveis

Capítulo "Cultura Corporativa"
Capítulo "Práticas responsáveis - Introdução"

Programa de cultura corporativa "Somos CaixaBank" para reforçar os princípios corporativos

Informação ESG no Relatório de Gestão Consolidado do Grupo, que cumpre com GRI e está validado

https://www.caixabank.com/responsabilidadecorporativa/publicaciones_es.html

6. TRANSPARENCIA & ACCOUNTABILITY

Rever periodicamente a implementação dos Princípios, os seus impactos e a sua contribuição para a sociedade

Publicação anual Impacto Socioeconómico e contribuição para os ODS

https://www.caixabank.com/responsabilidadecorporativa/publicaciones_es.html

Publicação anual da Declaração Ambiental e a pegada de carbono

https://www.caixabank.com/responsabilidadecorporativa/medioambiente_es.html

Grupo de trabalho interno e participação no grupo de trabalho UNEP FI para assegurar o alinhamento com as recomendações da TCFD

Capítulo "Estratégia do meio ambiente - Gerir os riscos do meio ambiente e resultantes das alterações climáticas"

Compromisso de reporting alinhado com as recomendações da TCFD

TCFD

O *Financial Stability Board* (FSB) encarregou o TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*) com um âmbito de relatório e que ajudará o mercado a avaliar o desempenho das empresas no que diz respeito às alterações climáticas e que contribuirá para a tomada de decisões dos stakeholders. A iniciativa recomenda que a divulgação da informação financeira relacionada com as alterações climáticas aborde 4 categorias principais.

No capítulo da **Estratégia do meio ambiente** do Relatório de Gestão Consolidado de 2019, traduz-se a estratégia e posicionamento nesta matéria.

No seguinte quadro inclui-se o resumo dos avanços da iniciativa a 31 de dezembro de 2019.

Recomendação TCFD

Síntese da resposta

- O **Conselho de Administração do CaixaBank** é o responsável máximo da Política de Gestão do Risco do Meio ambiente em aplicação no CaixaBank, S.A., aprovada em fevereiro de 2019 pelo mesmo Conselho de Administração.

- A supervisão de todas as iniciativas de gestão do risco do meio ambiente recai no **Comité do Risco do Meio ambiente**, dependente do Comité de Direção.
- O Administrador-Delegado, o Diretor Geral de Riscos e o Diretor Corporativo de Gestão de Risco do Meio ambiente têm objetivos associados à gestão do risco climático e do meio ambiente.

1. GOVERNANÇA

Reportar a governação das organizações no que diz respeito aos riscos e às oportunidades relacionadas com o clima

2. ESTRATÉGIA

Informar sobre os impactos atuais e potenciais dos riscos e das oportunidades climáticas no negócio, estratégia e planeamento financeiro da organização na qual esta informação é material

Alinhada com o Plano Estratégico e como parte da Estratégia do Meio ambiente da Entidade, em 2019 o CaixaBank estabeleceu um **Roteiro 2019-2021** para a gestão do risco do meio ambiente, centrada em 6 linhas de ação: oportunidades de negócio, definição e implementação da governação, política de gestão do risco para o meio ambiente, taxonomia, métricas de riscos e reporting externo.

- Na Política de Gestão do Risco para o Meio ambiente estabelecem-se uma série de **exclusões gerais** e setoriais relativas às atividades que poderiam ter um impacto ambiental relevante, estabelecendo os requisitos face aos quais o CaixaBank não assumirá risco de crédito.

- Atualmente estão a desenvolver-se procedimentos operativos para integrar a avaliação do risco do meio ambiente nos procedimentos de crédito de pessoas jurídicas através de um questionário.

- O CaixaBank ambiciona aplicar a **Taxonomia da União Europeia**, assim que se aprove por parte da Comissão Europeia e se adapte ao setor bancário. Neste sentido, está a trabalhar-se em várias linhas que permitam classificar a carteira da Entidade.

- Em 2007, o CaixaBank aderiu aos **Princípios de Equador**, através dos quais se estabelece uma série de processos adicionais em relação à avaliação dos riscos ASG de determinados serviços.

3. GESTÃO DE RISCOS

Informar como a organização identifica, avalia e gere os riscos relacionados com o clima

- Exposição da carteira energia renovável
- Operações financiadas face ao âmbito de Princípios de Equador
- Opiniões emitidas sobre os riscos para o meio ambiente de operações de crédito.

- Exposição da carteira a setores intensivos em carbono
- Pagada de carbono do CaixaBank S.A.

4. MÉTRICAS E OBJETIVOS

Informar sobre as métricas e objetivos utilizados para avaliar e gerir riscos e oportunidades relevantes relacionadas com o clima

04 Glossário



Glossário

Informação não financeira

Em baixo apresentam-se as definições dos indicadores e outras expressões relacionadas com a informação não financeira que se apresentam no relatório de gestão consolidado.

Glossário



Quotas de mercado (%)

Espanha, em dezembro de 2019 se não se indica especificamente outro período.

- **Quota de mercado em crédito a empresas:** dados de elaboração própria a partir de dados oficiais (Banco de Espanha). Trata-se do crédito a sociedades não financeiras residentes.
- **Quota de mercado em ordenados domiciliados:** quociente entre os clientes com ordenados domiciliados e os clientes inscritos na Seguranga Social (sem incluir autónomos e colaboradores domésticos), multiplicado por um fator corretivo de 95%.
- **Quota de penetração de clientes particulares em Espanha:** percentagem do mercado que a entidade domina em termos de clientes. Considera-se o universo como as pessoas maiores de 18 anos com conta bancária e residentes em populações com mais de 2.000 habitantes. Fonte: FRS Inmark.
- **Quota de penetração digital:** média de 12 meses de clientes digitais sobre o total de clientes. Fonte: ComScore
- **Quota de penetração de empresas:** percentagem das empresas espanholas que faturam entre 1 e 100 milhões de euros que são clientes do CaixaBank. Fonte: FRS Inmark.
- **Quota Trade:** Quota de mercado em trade (remessas, créditos documentários e garantias). Fonte: Swift – Traffic Watch.
- **Quota de mercado em faturação TPV's:** Dados

de elaboração própria a partir de dados oficiais (Banco de Espanha).

Portugal

- **Quota de mercado em crédito ao consumo:** contratação acumulada do ano de acordo com a instrução nº 14/2013 do Banco de Portugal. Fonte: Banco de Portugal/Portal Cliente Bancário. Em outubro de 2019.
- **Quota de mercado em depósitos:** depósitos à ordem e depósitos a prazo. Fonte: Dados de elaboração própria a partir de dados oficiais (Banco de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras). Em outubro de 2019.
- **Quota de mercado em fundos de investimento:** Fonte: APIPP (Associação Portuguesa de Fundos de Investimento Pensões e Património) – Fundos de Investimento Mobiliários. Em novembro de 2019.
- **Quota de mercado em crédito hipotecário:** total de crédito hipotecário a residentes incluindo crédito securitizado (mercado estimado). Dados de elaboração própria a partir de dados oficiais (Banco de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras).
- **Quota de mercado em ordenados domiciliados:** número de ordenados domiciliados corrigidos pelo fator de correção de 95% por indisponibilidade no mercado português. Considera-se que 95% dos colaboradores por conta de outrem tenham ordenados domiciliados. Fonte: INE (Instituto Nacional de Estatística). Em setembro de 2019.

Gerais

- **Quota de mercado em seguros:** dados de elaboração própria a partir de dados oficiais. Fonte: APS (Associação Portuguesa de Seguradores). Em novembro de 2019.
- **Contribuição para o Produto Interno Bruto (%):** a contribuição total (direta e indireta) do CaixaBank para o PIB mede-se como o Valor Acrescentado Bruto (VAB) sobre o PIB. O VAB dos negócios do Grupo em Espanha e Portugal calcula-se como a margem bruta (excluindo os ganhos/perdas por ativos e passivos financeiros e outros) menos os custos gerais. O VAB para os negócios (excluindo o de participações) multiplica-se pelo múltiplo fiscal de forma a incluir a contribuição indireta. Fonte: CaixaBank Research.
- **Carteira intensiva em carbono:** quociente entre exposição creditícia, rendimento fixo e rendimento variável intensivo em carbono sobre o total de instrumentos financeiros do Grupo CaixaBank. Algumas das exposições podem conter um mix de geração de energia que inclua energias renováveis.
- **Cidadãos que dispõem de um balcão no seu município:** população total de Espanha em municípios nos quais o CaixaBank tem um balcão Retail ou balcão dependente.

regulatório), telecomunicações, aquisição de equipamentos e software, licenças e direitos de utilização.

- **Microcréditos:** empréstimos até 25.000 euros, sem garantia real e direcionados a pessoas que, pelas suas condições económicas e sociais, possam ter dificuldades de acesso ao financiamento bancário tradicional. A sua finalidade é fomentar a atividade produtiva, a criação de emprego e o desenvolvimento pessoal e familiar.

• **Outros financiamentos com impacto social:** empréstimos que contribuem para gerar um impacto social positivo e mensurável na sociedade, direcionados para setores relacionados com o empreendedorismo e a inovação, a economia social, a educação e a saúde. A sua finalidade é contribuir para maximizar o impacto social nestes sectores.

• **Negócios criados com o apoio do microcrédito:** considera-se o início do negócio quando solicitação do microcrédito é realizada entre 6 meses antes e máximo 2 anos depois do início da atividade.

• **Número de postos de trabalho criados graças à contribuição do microcrédito:** baseados num inquérito elaborado pelo STIGA, considera empreendedores que pediram um microcrédito ao Microbank para abrir ou consolidar um negócio durante o ano de 2019.

• **Número de postos de trabalho gerados através do efeito multiplicador de compras a fornecedores:** Indicador estimado a partir do VABdo CaixaBank, o PIB espanhol e português, a % de ocupação e a produtividade por colaborador, emprego segundo a Contabilidade Nacional e em função de tabelas input-output do Instituto Nacional de Estatística (INE) de ambos os países, baseado em dados do quarto trimestre. Fonte: CaixaBank Research.

• **Balcões:** número de total de balcões. Inclui os balcões retail e o resto de segmentos especializados. Não inclui alguns balcões (centros de atendimento ao público deslocados sem administrador, dependentes de outro balcão principal). Também não se incluem as sucursais e escritórios de representação no estrangeiro nem os centros virtuais/digitais.

• **Clientes digitais:** clientes particulares entre 20 e 74 anos operacionais nos últimos 12 meses. Em percentagem do total de clientes e em valor absoluto. Rede Espanha.

• **Cliente:** toda a pessoa física ou jurídica com posição global igual ou superior a 5 € na Entidade que tenha realizado como mínimo dois movimentos não automáticos nos últimos dois meses.

• **Consumo de energia elétrica:** calculado para a rede de balcões e centros corporativos do CaixaBank, S.A. em MWh. Os dados de consumo por colaborador calculam-se sobre a equipa média do exercício.

• **Consumo de papel:** calculado para a rede de balcões e centros corporativos do CaixaBank, S.A. em toneladas. Os dados de consumo por colaborador calcula-se sobre a equipa média do exercício.

• **Consumo de água:** estimativa baseada numa amostra de edifícios corporativos e de balcões da rede corporativa da rede do CaixaBank, S.A.

• **Free Float (%):** Número de ações disponíveis para o público, calculado como número de ações emitidas menos as ações detidas na carteira própria, pelos administradores e pelos acionistas com representação no Conselho de Administração.

No Relatório Anual da Governação Corporativa apresenta-se um cálculo do free float diferente do utilizado para efeitos de gestão, calculado com base na regulamentação vigente para o mencionado relatório.

• **Investimento (contexto modelo de negócio):** saldo de créditos gerido excluindo investimentos sob comissão, ativos sob gestão e dinheiro em caixa.

• **Investimento em desenvolvimento e tecnologia:** montante total investido em partidas identificadas como tecnologia e informática, tendo em consideração tanto o custo corrente como os elementos ativáveis, incluindo-se, entre outros, a manutenção da infraestrutura e software, projetos de desenvolvimento (canais digitais, cibersegurança, desenvolvimento de negócio

regulatório), telecomunicações, aquisição de equipamentos e software, licenças e direitos de utilização.

- **Balcão acessível:** um balcão considera-se acessível quando as suas características permitem a todas as pessoas, independentemente das suas capacidades, aceder ao balcão, circular, orientar-se, identificar, entender e fazer uso dos serviços e equipamentos disponíveis e comunicar com a equipa de atendimento. Tudo isto cumprindo a legislação vigente.

• **Fornecedores de gestão:** profissional ou empresa que estabelece uma relação comercial com o CaixaBank, regulada através de um contrato, para fornecer ou abastecer tudo o que seja necessário para um fim relacionado com a atividade do banco. Para efeitos de gestão reportam-se os fornecedores com montante anual superior a 30.000 euros. Excluem-se credores que não atuem em regime de concorrência ou não contribuam para acrescentar valor para a empresa, estando incluídos nesta definição municípios, associações, comunidades de proprietários, notários, etc. E calculado para filiais incluídas no modelo de compras corporativas.

• **Recursos e valores sob gestão (contexto de modelo de negócio):** saldo de recursos sob gestão no balanço e fora de balanço.

Experiência cliente e qualidade

• **Clientes comprometidos:** percentagem sobre o total de clientes entrevistados que valorizam de forma simultânea a experiência, a fidelização e a recomendação com avaliações de 9 ou 10. Calcula-se para clientes em Espanha.

• **Índice de experiência (IEX):** mede a experiência global do cliente do CaixaBank numa escala de 0 a 100. Trata-se do índice sintético dos índices de Experiência dos 8 principais negócios do CaixaBank: Particulares, Premier, Privada, Negócios, BusinessBank, Empresas, Instituições e Corporativas; ponderadas em função da contribuição para a Margem Corrente do banco, por parte de cada um destes negócios, que se obtêm mensalmente.



- **Índice de qualidade de serviço (IQS):** mede a experiência global dos clientes particulares do BPI numa escala de 0 a 100.
- **Net Promoter Score (NPS):** mede a recomendação do cliente numa escala de 0 a 10. O Índice é o resultado da diferença entre % clientes Promotores (avaliações 9-10) e clientes Detratores (avaliações 0-6). Calcula-se para o segmento retail dos clientes CaixaBank Espanha assim como para momentos pontuais de experiência.

Recursos Humanos

- **Acidentes de trabalho (número):** número total de acidentes com baixa e sem baixa laboral, ocorridos na empresa durante todo o exercício.
- **Diferencial de Salários (%):** quociente do coeficiente que estima o impacto do género sobre o salário (determinado através de um modelo de regressão linear múltiplo do salário, calculado como a soma da retribuição fixa e variável, sobre o género e outros fatores relevantes – idade, antiguidade, antiguidade na função, função e nível profissional) e o salário médio da empresa. Excluíram-se da amostra as funções (grupos homogéneos) com menos de 50 observações (pessoas) no CaixaBank, S.A. na medida em que a amostra não é suficiente para inferir conclusões robustas em termos estatísticos, ainda que este aspeto não se tenha utilizado nas filiais por não haver poder preditivo do modelo.
- **Colaboradores com incapacidade (número):** colaboradores que trabalham na Entidade com um grau reconhecido de incapacidade igual ou superior a 33%.
- **Horas de absentismo geríveis:** total de horas de absentismo gerível (doença e acidente).
- **Horas de formação por colaborador:** total de horas de formação de toda a equipa ocorrida durante o ano dividido sobre a equipa média.

- **Investimento em formação por colaborador (€):** total de horas de formação de toda a equipa ocorrida durante o ano dividido pela equipa média.
- **Índice de absentismo gerível (%)** (doença e acidente) sobre o total de horas laborais.
- **Índice de frequência de acidentes:** quociente entre o número de acidentes com baixa e o número de total de horas trabalhadas, multiplicado por 10 elevado a 6. O índice calcula-se sem incluir os acidentes "in itinere", já que se produziram fora do horário de trabalho; e contando-se todas as horas reais de trabalho, descontando toda a ausência do trabalho por licenças, férias, baixas por doença ou acidente.
- **Mulheres em posições diretivas (%):** percentagem de mulheres em postos de subdireção de balcões A ou B, ou superior sobre o total da equipa em posições de direção. Dado calculado para o CaixaBank, S.A.
- **Novas incorporações:** total acumulado das novas contratações realizadas durante o exercício (ainda que já não permaneçam na empresa).
- **Número de profissionais certificados:** número de empregados aprovados no Curso de Informação em Consultoria Financeira (CIF). Adicionalmente, são válidos para este cálculo de certificação, o resto dos cursos certificados pela CNMV para este fim.
- **Profissionais certificados:** quociente entre o número de colaboradores certificados e o total de colaboradores que fazem parte do coletivo considerado chave na Banca Premier e na Banca Privada.
- **Remunerações médias:** remuneração total média (fixo anual mais variável pago no ano) segmentando, se for o caso, de acordo com os requisitos.
- **Remuneração média dos administradores:** remuneração média do Conselho de Administração, incluindo retribuição variável, senhas de presença, indemnizações, contribuições para poupança a longo prazo e outras remunerações.

- **Rotação não desejada:** quociente entre o total de saídas por motivo "de despedimento" dividido pela equipa média do exercício multiplicado por 100.
- **Total de colaboradores:** perímetro da equipa ativa ou estrutural no final dos exercícios. Não se consideram as ausências nem os reformados parciais; pessoal não quantificável, pessoal em centros pendentes de destino, estagiários nem ETIs.



Informação financeira

Adicionalmente à informação financeira, elaborada de acordo com as Normas Internacionais de Informação Financeira (NIIF), este documento inclui certas Medidas Alternativas de Rendimento (MAR), de acordo com a definição das Diretrizes sobre Medidas Alternativas do Rendimento publicadas pela European Securities and Markets Authority a 30 de junho de 2015 (ESMA/2015/1057). O CaixaBank utiliza certas MAR, que não foram revistas, com o objetivo de que contribuam para uma melhor compreensão da evolução financeira da empresa. Estas medidas devem considerar-se como informação adicional, e em nenhum caso substituem a informação financeira elaborada de acordo com as NIIF. Além disso, a forma como o Grupo define e calcula estas medidas pode diferir de outras medidas similares calculadas por outras empresas e, portanto, poderiam não ser comparáveis.

As Diretrizes ESMA definem as MAR como uma medida financeira de rentabilidade financeira passada ou futura, da situação financeira ou dos fluxos de caixa, exceto uma medida financeira definida ou detalhada no âmbito da informação financeira aplicável.

Segundo as recomendações das mencionadas diretrizes, anexa-se em baixo o detalhe das MAR utilizadas, assim como a reconciliação de certos indicadores de gestão com os indicadores apresentados nos relatórios financeiros consolidados NIIF:

Rentabilidade e eficiência

a) Diferencial de clientela: é a diferença entre:

- Taxa média de rendimento da carteira de créditos (que se obtém como quociente entre os rendimentos da carteira de crédito e o saldo médio da carteira de crédito líquido do período) e
- Taxa média dos recursos da atividade de retalho (que se obtém como quociente entre os custos dos recursos da atividade de retalho e o saldo médio dos mesmos, excluindo os passivos subordinados).

b) Diferencial de balanço: é a diferença entre:

- Taxa média de rentabilidade dos ativos (que se obtém como quociente entre as receitas de juros e os ativos totais médios do período) e

- Taxa média do custo dos recursos (obtem-se através do quociente entre as despesas com juros e os recursos totais médios do período).

c) ROE: quociente entre o resultado atribuível ao Grupo (ajustado pelo montante do cupão do *Additional Tier 1*, registado em fundos próprios) e dos fundos próprios adicionados de ajustamentos de valorização média, dos últimos doze meses. Permite a aferição da rentabilidade obtida sobre os fundos próprios.

d) ROTC: Quociente entre:

- Resultado atribuível ao Grupo (ajustado pelo montante do cupão do *Additional Tier 1*, registado em fundos próprios) e

- Fundos próprios adicionados de ajustamento de valorização média em doze meses deduzindo os ativos intangíveis com critérios de gestão (que se obtém do item ativos intangíveis do balanço publicado mais os ativos intangíveis e fundos de comércio associados às recuperações líquidas do seu fundo de desreconhecimento, registados no item de investimentos em negócios conjuntos e associadas do balanço publicado). Indicador utilizado para medir a rentabilidade sobre o património tangível.

e) ROA: quociente entre o resultado líquido (ajustado pelo montante do cupão do *Additional Tier 1*, registado em fundos próprios) e os ativos totais médios, dos últimos doze meses.

f) RORWA: quociente entre o resultado líquido (ajustado pelo montante do cupão do *Additional Tier 1*, registado em fundos próprios) e os ativos totais médios ponderados por risco, dos últimos doze meses.

g) Rácio de eficiência: quociente entre os gastos de exploração (gastos administrativos e amortizações) e a margem bruta (ou rendimentos core para o rácio de eficiência core), dos últimos doze meses.

Gestão do risco

a) Custo do risco (CoR): quociente entre o total de dotações para insolvências (doze meses) e o saldo médio bruto de crédito a clientes e riscos contingentes, com critérios de gestão.

b) Rácio de incumprimento: quociente entre os devedores duvidosos do crédito a clientes e dos riscos contingentes, com critérios de gestão, e os créditos a clientes e riscos contingentes brutos, com critérios de gestão.

c) Rácio de cobertura: quociente entre o total de fundos de desreconhecimento do crédito a clientes e dos riscos contingentes, com critérios de gestão, e os devedores duvidosos do crédito a clientes e dos riscos contingentes, com critérios de gestão.

d) Rácio de cobertura de imóveis disponíveis para venda: quociente entre a dívida bruta cancelada na execução hipotecária ou dação do imóvel menos o valor contabilístico líquido atual do ativo imobiliário, e a dívida bruta cancelada na execução hipotecária ou dação do imóvel.

Traduz o nível de cobertura via saneamentos realizados e provisões contabilísticas dos ativos sob gestão disponíveis para venda.

e) Rácio de cobertura contabilística de imóveis disponíveis para venda: quociente entre a cobertura contabilística (provisões contabilísticas dos ativos sob gestão) e o valor contabilístico bruto do ativo imobiliário (soma do valor contabilístico líquido e a cobertura contabilística).

Liquidez

a) Ativos líquidos totais: soma dos HQLA's (*High Quality Liquid Assets*) de acordo com o estabelecido no regulamento representante da Comissão Europeia em 10 de outubro de 2014) e o disponível em apólices no Banco Central Europeu não HQLA's.

b) Loan to deposits: quociente entre o crédito a clientes líquido com critérios de gestão deduzido de créditos de

474
CANT
211

mediação (financiamento outorgado por Organismos Públicos) e os recursos da atividade de clientes no balanço.

Mostra a estrutura de financiamento de retalho (permite avaliar a proporção do crédito de retalho que está financiado por recursos da atividade de clientes).

Outros indicadores relevantes

Glossário



Rendimento core: inclui margem financeira, comissões, receitas do negócio de seguros de vida risco, o resultado pelo método da equivalência patrimonial do SegurCaixa Adeslas e receitas de participadas de seguros do BPI.

Receitas de seguros e pensões: inclui margem financeira (seguros de vida poupança), equivalência patrimonial (SegurCaixa Adelas e BPI banca seguros), comissões líquidas (por comercialização de seguros, unit linked e gestão dos planos de pensões) e receitas/gastos por contratos de seguros (margem de vida risco).

Resultado líquido atribuído por ação: quociente entre o resultado atribuído ao Grupo dos últimos doze meses e o número médio de ações em circulação.

O número médio de ações em circulação obtém-se como o saldo médio de ações emitidas deduzido do número médio de ações detidas na carteira própria.

Valor teórico contabilístico por ação (VTC): quociente entre a situação líquida deduzida dos interesses minoritários e o número de ações emitidas fully diluted numa data determinada.

As ações emitidas fully diluted obtêm-se como as ações emitidas (deduzido do número de ações na carteira própria), mais o número de ações resultantes da hipotética conversão/troca dos instrumentos de dívidas convertíveis emitidos, numa data determinada.

Valor teórico contabilístico tangível por ação (VTCT): quociente entre a situação líquida deduzida dos interesses minoritários e o valor dos ativos intangíveis, pelo número de ações emitidas fully diluted numa data determinada.

PER (Preço/Resultados; múltiplo): quociente entre o valor da cotação e o resultado líquido atribuível por ação (RPA).

P/VTC: quociente entre o valor de cotação da ação e o valor teórico contabilístico.

P/VTCT: quociente entre o valor de cotação da ação e o valor teórico contabilístico tangível.

Buffer MDA (montante máximo distribuível): nível de capital abaixo do qual existem limitações ao pagamento de dividendos, à retribuição variável e ao pagamento de juros aos titulares de valores de capital de nível 1 adicional. Define-se como os requerimentos de capital de Pilar 1 + Pilar 2 + folgas de capital + possíveis défices de AT1 e T2.

MREL (Minimum Requirement for Eligible Liabilities): requisito mínimo de fundos próprios e passivos elegíveis com capacidade de absorção de perdas, inclui além das emissões consideradas para o capital total, a dívida Senior non-preferred, a dívida Senior preferred e outros passivos pari-passu a esta, conforme decisão da Assembleia Única de Resolução.

MREL Subordinado: compõe-se pelas emissões consideradas para o capital total e as emissões de dívida Senior non-preferred.

Adaptação da estrutura da conta de resultados e resultados no formato de gestão

Comissões líquidas. Inclui os seguintes itens:

- Receitas de comissões.
- Gastos com comissões.

Ganhos/perdas por ativos e passivos financeiros e outros. Incluem-se os seguintes itens:

- Ganhos ou perdas a considerar em contas de ativos e passivos financeiros não avaliados ao justo valor através dos resultados (líquidos).
- Ganhos ou perdas em ativos financeiros não destinados para negociação avaliados obrigatoriamente ao justo valor através dos resultados; (líquidos).
- Ganhos ou perdas em ativos e passivos financeiros mantidos para negociação (líquidos).
- Ganhos ou perdas resultantes da contabilização de coberturas (líquidos).
- Diferenças de câmbio (líquidas).

Gastos de exploração. Incluem-se os seguintes itens:

- Gastos Administrativos.
- Amortizações.

Margem de exploração.

- (+) Margem bruta.
- (-) Gastos de exploração.

Perdas por desreconhecimento de ativos financeiros e outros

provisões. Inclui os seguintes itens:

- Desreconhecimento do valor ou reversão do desreconhecimento do valor de ativos financeiros não avaliados ao justo valor

através dos resultados e perdas e ganhos e perdas líquidas por modificação.

- Provisões ou reversão de provisões.

Das quais: *Dotações para insolvências.*

- Desreconhecimento do valor ou reversão do desreconhecimento do valor de ativos financeiros não avaliados ao justo valor através dos resultados correspondentes a empréstimos e adiantamentos a cobrar a clientes com critérios de gestão.
- Provisões ou reversão de provisões correspondentes a provisões para riscos contingentes com critérios de gestão.

Das quais: *Outras dotações a provisões.*

- Desreconhecimento do valor ou reversão do desreconhecimento do valor de ativos financeiros não avaliados ao justo valor através dos resultados excluindo o saldo correspondente a empréstimos e adiantamentos a cobrar a clientes com critérios de gestão.

- Provisões ou reversão de provisões excluindo as provisões correspondentes a riscos contingentes com critérios de gestão.

Ganhos/perdas em alienação de ativos e outros. Incluem-se os seguintes itens:

- Desreconhecimento do valor ou reversão do desreconhecimento do valor de investimentos em negócios conjuntos ou associados.
- Desreconhecimento do valor ou reversão do desreconhecimento do valor de ativos não financeiros.
- Ganhos ou perdas a considerar em contas ativas não financeiras e participações (líquidos).
- Funco de comércio negativo reconhecido em resultados.
- Ganhos e perdas procedentes de ativos não correntes e conjuntos alienáveis de elementos classificados

como disponíveis para venda não considerados como atividades descontinuadas (líquidos).

Resultado atribuível a interesses minoritários e outros.

Inclui os seguintes itens:

- Resultado do período atribuível a interesses minoritários (participações não dominantes).
- Ganhos ou perdas após impostos procedentes de atividades descontinuadas.



Conciliação de indicadores de atividade com critérios de gestão

Crédito a clientes, bruto

dezembro 2019 em milhões de euros	
Ativos financeiros ao custo amortizado - Clientes (Balanco Publicado)	222.154
Aquisição temporária de ativos (setor público e privado)	(813)
Câmaras de compensação	(1.239)
Outros ativos financeiros sem natureza de retalho	(319)
Ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente ao justo valor através Dos resultados - empréstimos e adiantamentos (Balanco Publicado)	166
Outros ativos financeiros sem natureza de retalho	0
Obrigações de rendimento fixo assimiláveis a crédito de retalho (Ativos financeiros ao custo amortizado - Valores Representativos de Dívida no Balanco Publicado)	2.403
Obrigações de rendimento fixo assimiláveis a crédito de retalho (Ativos relativos ao negócio de seguros do Balanco Publicado)	350
Fundos para insolvências	4.704
Crédito a clientes bruto com critérios de gestão	227.406

Passivos por contratos de seguros

dezembro 2019 em milhões de euros	
Passivos afetos ao negócio de seguros (Balanco Publicado)	70.807
Mais-valias associadas aos ativos relativos ao negócio de seguros (exclui unit-link e outros)	(3.361)
Passivos protegidos por contratos de seguros com critério de gestão	55.446



Recursos de clientes

dezembro 2019 em milhões de euros			
Passivos financeiros ao custo amortizado - Depósitos de clientes (Balanço publicado)			221.079
Recursos não retalho (registados no item Passivos financeiros ao custo amortizado - Depósitos de clientes)			(2.878)
Obrigações hipotecárias e depósitos subordinados			(2.932)
Entidades relacionadas e outros ¹		54	
Recursos de retalho (registados em passivos financeiros ao custo amortizado - Valores Representativos de Dívida)			1.625
Emissões retail e outros		1.625	
Passivos protegidos por contratos de seguros com critérios de gestão			57.446
Total de recursos de clientes no balanço			188.068
Ativos sob gestão			102.316
Outras contas ¹		4.698	
Total de recursos de clientes			384.286

Emissões institucionais para efeitos de liquidez bancária

dezembro 2019 em milhões de euros			
Passivos financeiros ao Custo Amortizado - Valores Representativos de Dívida (Balanço Publicado)			33.648
Financiamento institucional não considerado para efeitos de liquidez bancária			(3.864)
Obrigações tituladas			(1387)
Ajustes por avaliação			(969)
Com natureza de retalho			(1.625)
Emissões adquiridas por empresas do Grupo e outros		117	
Depósitos de clientes para efeitos de liquidez bancária²			2.932
Financiamento institucional para efeitos de liquidez bancária			32.716

¹ inclui, entre outros, recursos transmissíveis associados a transferências e arrecadação, assim como outros recursos de clientes distribuídos pelo Grupo.
² 2.899 milhões de euros de obrigações hipotecárias (líquidas de emissões retail) e 33 milhões de euros de depósitos subordinados.

Ativos sob gestão (disponíveis para venda e em aluguer)

dezembro 2019 em milhões de euros	1.354
Ativos não correntes e grupos alienáveis de partidas que se classificaram como disponíveis para venda (Balanço Publicado)	(415)
Outros ativos não geridos	19
Existências em itens - Restantes ativos (Balanço Publicado)	958
Ativos sob gestão disponíveis para venda	7.282
Ativos tangíveis (Balanço Publicado)	(4.915)
Ativos tangíveis de uso próprio	(273)
Outros ativos	2.094
Ativos sob gestão em aluguer	2.094

Mais detalhe sobre indicadores MAR no relatório Atividade e Resultados 2019 disponível na web corporativa: https://www.caixabank.com/informacion-para-accionistas-e-inversores/informacion-economico-financiera/resultados-trimestrales/2019_es.html



05 Relatório de Verificação independente



Relatório de verificação independente

Aos acionistas do CaixaBank, S.A.:

De acordo com o artigo 49 do Código de Comércio realizámos a verificação, com âmbito de revisão limitada, do Relatório de Informação Não Financeira Consolidado (doravante RINF) correspondente ao exercício finalizado a 31 de dezembro de 2019, do CaixaBank, S.A. (Sociedade dominante) e sociedades dependentes (doravante o CaixaBank ou o Grupo) que forma parte do Relatório de Gestão conjunto do Grupo.

O conteúdo do Relatório de Gestão inclui informação adicional à requerida pela legislação comercial vigente em matéria de informação não financeira que não foi objeto do nosso trabalho de verificação. Neste sentido, o nosso trabalho limitou-se exclusivamente à verificação da informação identificada nos quadros “Quadro de conteúdos Lei 11/2018, de 28 de dezembro” e “Índice de conteúdos GRI” incluídas no Relatório de Gestão anexo.

Além disso, levámos a cabo uma avaliação com revisão moderada da aplicação dos princípios de inclusão, relevância e capacidade de resposta, tal como se descrevem na informação incluída no capítulo “Materialidade/ Critérios e alcance do relatório” do Relatório de Gestão anexo de acordo com o estabelecido na Norma AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008 (AA1000APS) emitida por AccountAbility.

Responsabilidade dos administradores da Sociedade dominante

A formulação do RINF incluído no Relatório de Gestão do CaixaBank, assim como o conteúdo do mesmo, é responsabilidade dos administradores do CaixaBank, S.A. O RINF foi preparado de acordo com os conteúdos obtidos na legislação comercial vigente e seguindo os critérios dos *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (padrões GRI) de acordo com a opção Exhaustiva descritos de acordo com o mencionado para cada matéria nos Quadros “Quadros de conteúdos Lei 11/2018, de 28 de dezembro” e “Índice de conteúdos GRI” do referido Relatório de Gestão.

Esta responsabilidade inclui também a conceção, a implementação e a manutenção do controlo interno que se considere necessário para permitir que o RINF esteja livre de incorreções materiais, devidas a fraude ou erro.

Os administradores do CaixaBank, S.A. são também responsáveis por definir, implementar, adaptar e manter os sistemas de gestão a partir dos quais obtêm a informação necessária para a preparação do RINF, assim como a aplicação dos princípios da Norma AA1000APS (2008).

A nossa independência e controlo de qualidade

Cumprimos os requisitos de independência e outros requisitos de ética do Código de Ética para Profissionais de Contabilidade emitido pelo Conselho de Normas Internacionais de Ética para Profissionais de Contabilidade (IESBA, pelas suas siglas em inglês) que se baseia nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência e diligência profissionais, confidencialidade e comportamento profissional.

A nossa firma aplica a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (NICC 1) e mantém, em consequência, um sistema global de controlo de qualidade que inclui políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento de requisitos de ética, normas profissionais e disposições legais e regulatórios aplicáveis.

A equipa de trabalho é formada por profissionais peritos de revisão de Informação não Financeira e, especificamente, em informação de desempenho económico, social e do meio ambiente.

A nossa responsabilidade

A nossa responsabilidade é expressar as nossas conclusões num relatório de verificação independente de revisão limitada baseando-se no trabalho realizado. Levámos a cabo o nosso trabalho de acordo com os requisitos estabelecidos na "Norma Internacional de Responsabilidade de Revisão 3000 Revista" em vigor, "Responsabilidades de Revisão independentes da Auditoria e da Revisão de Informação Financeira Histórica" (NIEA 3000 Revista) emitida pelo Conselho de Normas Internacionais de Auditoria e Revisão (IAASB) da Federação Internacional de Contabilistas (IFAC) e pela Guia de Ação sobre responsabilidades de verificação do Relatório de Informação Não Financeira emitida pelo Instituto de Revisores Oficiais de Contas de Espanha.

De igual modo, desenvolvemos a nossa responsabilidade de revisão moderada (tipo 2) de acordo com a Norma AA1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS), emitida por AccountAbility.

Num trabalho de revisão limitada os procedimentos levados a cabo variam em natureza e momento de realização, e têm uma menor extensão, que os realizados num trabalho de revisão razoável e, portanto, a segurança proporcionada é também menor.

O nosso trabalho consistiu na formulação de perguntas à direção, assim como às diversas unidades do CaixaBank que participaram na elaboração do RINF, na revisão dos processos para recolher e validar a informação apresentada no RINF e na aplicação de certos procedimentos analíticos e testes de revisão por amostragem do que se descreve abaixo:

- Reuniões com o pessoal do CaixaBank para conhecer o modelo de negócio, as políticas e os focos de gestão aplicados, os principais riscos relacionados com essas questões e obter a informação necessária para a revisão externa.
- Análise do âmbito, relevância e integridade dos conteúdos incluídos no RINF do exercício de 2019 em função da análise de materialidade realizado pelo Grupo e descrito no capítulo "Materialidade", considerando os conteúdos requeridos na legislação comercial em vigor.
- Análise dos processos para recolher e validar os dados apresentados no RINF do exercício de 2019.

- Revisão das informações sobre os riscos, políticas e abordagens de gestão no âmbito dos aspetos materiais apresentados no relatório de informações não financeiras (EINF) do ano fiscal de 2019.
- Análise da documentação e das ações realizadas quanto à aplicação dos princípios de inclusão, relevância e capacidade de resposta da Norma AA1000APS (2008).
- Comprovação, mediante seleção e análise de uma amostra, dos conteúdos incluídos no relatório de informações não financeiras (EINF) do ano fiscal de 2019 e a respetiva e adequada compilação a partir dos dados fornecidos pelas fontes de informações.
- Obtenção de uma declaração contabilística a ser fornecida pelos administradores da Sociedade dominante.

Conclusões

Com base nos procedimentos realizados no âmbito da nossa análise e nas evidências que reunimos, nada nos leva a crer que:

- o relatório de informações não financeiras (EINF) do CaixaBank do CaixaBank correspondente ao ano fiscal findado a 31 de dezembro de 2019 não tenha sido preparado, quanto a todos os aspetos significativos, em conformidade com os conteúdos constantes das normas comerciais vigentes e com os critérios dos padrões GRI, opção Exaustiva, descritos, quanto a cada matéria, nas tabelas «Tabela de conteúdos Lei 11/2018, de 28 de dezembro» e «Índice de conteúdos GRI» do Relatório de Gestão citado.
- as informações incluídas na secção «Materialidade/critérios de alcance do formulário» do Relatório de Gestão auxiliar relativas à aplicação dos princípios de inclusão, relevância e capacidade de resposta não foram preparadas, quanto aos aspetos significativos, em conformidade com os conteúdos da Norma AA1000APS (2008).

Recomendações

Abaixo, é mostrado um resumo das principais recomendações resultantes do nosso serviço de revisão a fim de melhorar a aplicação dos princípios de inclusão, relevância e capacidade de resposta da Norma AA1000APS (2008), que em nada modificam as nossas conclusões de garantia limitada/moderada expressas no presente relatório.

Inclusão

A CaixaBank atualiza periodicamente as informações sobre aquilo que espera dos seus grupos de interesse e a sua perceção sobre o Grupo através de vários canais de comunicação, o que lhe permite monitorizar a sua reputação e desenvolver planos de ação. Recomenda-se que continue a aprofundar e a consolidar a metodologia de avaliação da reputação do Grupo em todas as suas sucursais, integrando todos os processos de consulta realizados junto dos grupos de interesse.



484
CNR
#

Relevância

A CaixaBank atualizou em 2019 a sua análise de materialidade e realizou uma análise específica para o Banco BPI, identificando os aspetos relevantes ao nível global para o Grupo. Igualmente, alinhou os temas materiais identificados com as prioridades do novo Plano Estratégico 2019 – 2021. Recomenda-se que sejam incorporadas nesta análise todas as impressões existentes ao nível interno quanto à perceção dos grupos de interesse em relação à CaixaBank e aprofundada a definição dos temas a considerar, assim como o respetivo alinhamento com os Padrões GRI.

Capacidade de resposta

O Plano Estratégico 2019 – 2021 do CaixaBank inclui como umas das suas linhas estratégicas a gestão responsável e o compromisso para com a sociedade. Foi isto que deu azo a que, em 2019, o Plano Diretor de Banca Socialmente Responsável fosse alinhado a este novo Plano Estratégico, declarando os progressos nesta matéria ao nível do Conselho de Administração. Recomenda-se que continue a ser impulsionada a comunicação do progresso associado aos objetivos concretos definidos e publicados na página web corporativa do CaixaBank mediante um relatório anual interno e outro externo sobre os indicadores-chave de acompanhamento que permitam quantificar o impacto do Grupo na sociedade.

Uso e distribuição

Este relatório foi preparado em resposta ao requisito constante das normas comerciais vigentes em Espanha, pelo que pode não ser aplicável a outros propósitos ou jurisdições.

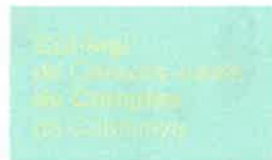
PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Ignacio Marull Guasch

21 de fevereiro de 2020



AA1000
Proveedor de Garantía Autorizado
000-42



PricewaterhouseCoopers
Auditores, S.L.

2020 Núm. 20/20/00634

001201146 31/02/20 30,00 EUR

Elaborado en cumplimiento del artículo 10 de la Ley 18/2003, de 4 de mayo, de acceso a la información pública y de transparencia.

Relatório anual de Governança Corporativa

Correspondente a 2019



UES
Choir
218

A Governança Corporativa em 2019

1.1 Alterações nos órgãos de governação durante o ano fiscal de 2019

Em linha com as boas práticas de Governança Corporativa, a Assembleia Geral de Acionistas celebrada a 5 de abril de 2019 resultou num acordo para reduzir em dois (2) o número de administradores, fixando em dezasseis (16) o número total de membros do Conselho de Administração e cumprindo os limites estabelecidos nos Estatutos Sociais.

Ainda no âmbito da Assembleia, foi aprovada a reeleição de Gonzalo Gortázar Rotaèche (administrador executivo), María Amparo Moraleda Martínez (administradora independente), John S. Reed (administrador independente) e María Teresa Bassons Boncompte (administradora dominical) como membros do Conselho de Administração e a nomeação de Marcelino Armenter Vidal (administrador dominical) e Cristina Garmendia Mendizábal (administradora independente) como novos membros do Conselho de Administração.

Em virtude dos acordos de reeleição e nomeação dos administradores indicados e da renovação dos cargos dos administradores Alain Minc, Juan Rosell Lastortras, António Sáinz de Vicuña y Barroso e Javier Ibarz Alegria face ao vencimento dos seus mandatos, o Conselho de Administração passou a ser constituído por 16 membros.

Pela celebração da Assembleia Geral Ordinária, o Conselho de Administração chegou a acordo para voltar a designar Gonzalo Gortázar Rotaèche como Administrador Executivo do CaixaBank, S.A., delegando-lhe legal e estatutariamente todos os poderes inerentes ao cargo.

Além disso, o Conselho de Administração, após considerar a proposta da Comissão de Nomeações e da Comissão de Auditoria e Controlo, neste último caso no que toca à composição da Comissão de Nomeações, chegou a acordo para reorganizar a composição das Comissões do Conselho.

Em particular, o Conselho de Administração nomeou Verónica Fisas Vergés, administradora independente, como vogal da Comissão de Remunerações e Xavier



Vives Torrents, administrador independente coordenador, como vogal da Comissão de Nomeações, substituindo, respetivamente, Juan Rosell Lastortras e Alain Minc.

Igualmente, o Conselho de Administração chegou a acordo para renomear todos os administradores reeleitos na Assembleia Geral como membros das Comissões do Conselho a que já pertenciam. Mais concretamente, Gonzalo Gortázar Rotaèche foi nomeado vogal da Comissão Executiva, María Amparo Moraleda foi nomeada vogal da Comissão Executiva e da Comissão de Remunerações, John S. Reed foi nomeado vogal da Comissão de Nomeações e Teresa Bassons Boncompte foi nomeada vogal da Comissão de Nomeações.

Por último, a Comissão de Auditoria e Controlo chegou a acordo para designar Koro Usarraga Unsain como Presidente da Comissão de Auditoria e Controlo e a

Comissão de Riscos designou Eduardo Javier Sanchiz Irazu como o seu Presidente.

Finalmente, a 23 de maio de 2019, o Conselho de Administração chegou a acordo para a constituição da Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital.

486
CAN

1.2 Nova Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital

O Conselho de Administração, mediante reunião celebrada a 23 de maio de 2019, após considerar a proposta da Comissão de Nomeações, chegou a acordo para a constituição da Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital como comissão consultiva do Conselho de Administração.

A Comissão ajudará o Conselho de Administração do CaixaBank em todos os assuntos relacionados com a inovação tecnológica, a transformação digital e o acompanhamento e análise das tendências e inovações que, neste âmbito, possam afetar a estratégia e o modelo de negócios do CaixaBank.

» A COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO É A SEGUINTE:



Presidente
Sr. Jordi Gual



Vogais

Sr. Gonzalo Gortázar Rotaache
Sra. María Amparo Moraleda Martínez
Sr. Marcelino Armenter Vidal
D^a. Cristina Garmendia Mendizábal

Evolução da Governança Corporativa em 2019

A parte do que foi mencionado anteriormente como principais ações de Governança Corporativa no ano fiscal de 2019, como a redução do tamanho do Conselho de Administração, a criação de uma comissão especializada e consultiva do Conselho em todos os assuntos relacionados com a inovação tecnológica e transformação digital (Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital), há que destacar, no âmbito da Assembleia Geral de Acionistas de 2019, uma presença feminina de 37,50% em relação às presenças totais do Conselho (superando os 30% recomendados pelo Código de Boa Gestão), tudo em linha com as boas práticas de Governança Corporativa e com as tendências e recomendações dos reguladores e analistas do mercado.

Quanto às práticas de trabalho, merecem destaque os vários avanços relacionados com ferramentas técnicas e aspetos organizacionais, incluindo a otimização do agendamento, a estruturação das reuniões e o prolongamento dos prazos relativos ao planeamento e à organização do trabalho.

Durante o ano fiscal de 2019 e no âmbito das Comissões, o Regulamento do Conselho foi alterado de forma a permitir equiparar o modo de envio das atas das reuniões da Comissão de Nomeações e da Comissão de Remunerações ao sistema do resto das comissões.

Estas medidas enquadram-se num esforço constante para melhorar a gestão e, consequentemente, o desempenho da entidade, reconhecendo a capacidade dos órgãos de gestão do CaixaBank para desempenhar as suas funções em conformidade com os mais altos padrões de excelência.

1.4 Desafios para o ano fiscal de 2020

Na sequência dos resultados do processo de autoavaliação do Conselho e das Comissões, e a fim de continuar os progressos quanto à eficiência e à qualidade, o Conselho de Administração valorizou e estabeleceu para o ano fiscal de 2020 algumas oportunidades de melhoria quanto ao seu funcionamento e ao das suas Comissões.

Entre elas, merecem destaque as questões de agenda, cujo plano de otimização implica o prolongamento do tempo de debate dedicado a questões negociais. Neste sentido, pretende-se aprofundar o conhecimento da evolução do setor e das suas tendências.

Igualmente, pretende-se continuar a melhorar e a expandir o leque de ferramentas técnicas de trabalho e/ou relacionadas com as informações do Grupo, tanto quanto aos aspetos negociais como organizacionais, sem perder de vista a capacidade dos órgãos de gestão de desempenhar as suas funções com padrões de excelência, podendo, se necessário, redimensionar alguma comissão especializada, sempre a fim de garantir a melhor gestão e, consequentemente, o melhor desempenho da entidade.

A. Estrutura da propriedade

Capital social (A.1)

No final do ano fiscal, o capital social do CaixaBank é de 5.981.438.031 euros, representado por 5.981.438.031 ações de 1 euro de valor nominal, pertencentes a uma só classe e série, com direitos políticos e económicos idênticos e representadas mediante valores estruturais, representando 5.981.438.031 de direitos de voto. A entidade responsável pelo registo contabilístico é a Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro, Compensación y Liquidación de Valores, S.A.U. (IBERCLEAR). As ações que constituem o capital social do CaixaBank estão admitidas à negociação nas Bolsas de Valores de Barcelona, Bilbao, Madrid e Valência através do Sistema de Interconexão da Bolsa (Mercado Continuo).

A última alteração do capital social foi a 14 de dezembro de 2016.

A 1 de junho de 2017, a CaixaBank comunicou a aprovação de uma emissão de ações preferenciais eventualmente convertíveis em ações de nova emissão (Additional Tier 1) com exclusão do direito de preferência de subscrição por 1.000 milhões de euros cujos termos serão fixados nesse mesmo dia.

A 13 de março de 2018, a CaixaBank comunicou uma emissão de ações preferenciais eventualmente convertíveis em ações de nova emissão do CaixaBank (AT1) com exclusão do direito de preferência de subscrição por 1.250 milhões de euros.

As ações preferenciais são perpétuas, não obstantes amortizações em determinadas circunstâncias por opção do CaixaBank que, de qualquer forma, serão convertidas em ações ordinárias de nova emissão da entidade se a CaixaBank ou o Grupo CaixaBank apresentarem uma cota de capital de nível 1

ordinário (Common Equity Tier 1 ratio ou CET1), calculado em conformidade com o Regulamento Europeu 575/2013, de 26 de junho, do Parlamento Europeu e do Conselho, sobre os requisitos prudenciais das entidades de crédito e empresas de investimento, inferior a 5,125%.

O preço de conversão das ações preferenciais será o maior entre (i) a média de preços médios ponderados de acordo com o volume diário de ações do CaixaBank, correspondente ao produto dos cinco dias anteriores àquele em que é declarada a conversão correspondente; (ii) 2,803 € (preço base) para as ações preferenciais emitidas em junho de 2017 e 2,583 € (preço base) para as emitidas em março de 2018; e (iii) o valor nominal das ações do CaixaBank no momento da conversão (na data do presente relatório, o valor nominal das ações é de um euro (1 €)).

Acionistas importantes e as suas comunicações durante o ano fiscal (A.2)

(Comunicações à CNMV durante o ano fiscal)

Dados de 31/12/2019

Nome ou denominação social do acionista	% de direitos de voto atribuídos às ações		% de direitos de voto via instrumentos financeiros		% total de direitos de voto
	Direta	Indireta	Direta	Indireta	
BLACKROCK, INC.	0,00	3,005	0,00	0,070	3,075
FUNDAÇÃO BANCÁRIA LA CAIXA	0,00	40,00	0,00	0,00	40,00
INVESCO LIMITED	0,00	2,025	0,00	0,00	2,025

Informações sobre a participação indireta:

Nome ou denominação social do titular indireto	Nome ou denominação social do titular direto	% de direitos de voto atribuídos às ações	% de direitos de voto via instrumentos financeiros	% total de direitos de votos
BLACKROCK, INC.	Outras entidades controladas que integram o grupo BLACKROCK, INC.	3,005	0,070	3,075
FUNDAÇÃO BANCÁRIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA S.A.U.	40,00	0,00	40,00
INVESCO LIMITED MANAGEMENT	INVESCO ASSET LIMITED	1,955	0,00	1,955
INVESCO LIMITED	INVESCO CAPITAL MANAGEMENT LLC	0,008	0,008	0,00
INVESCO LIMITED	INVESCO ADVISERS, INC	0,011	0,011	0,00
INVESCO LIMITED	INVESCO MANAGEMENT, S.A.	0,051	0,051	0,00

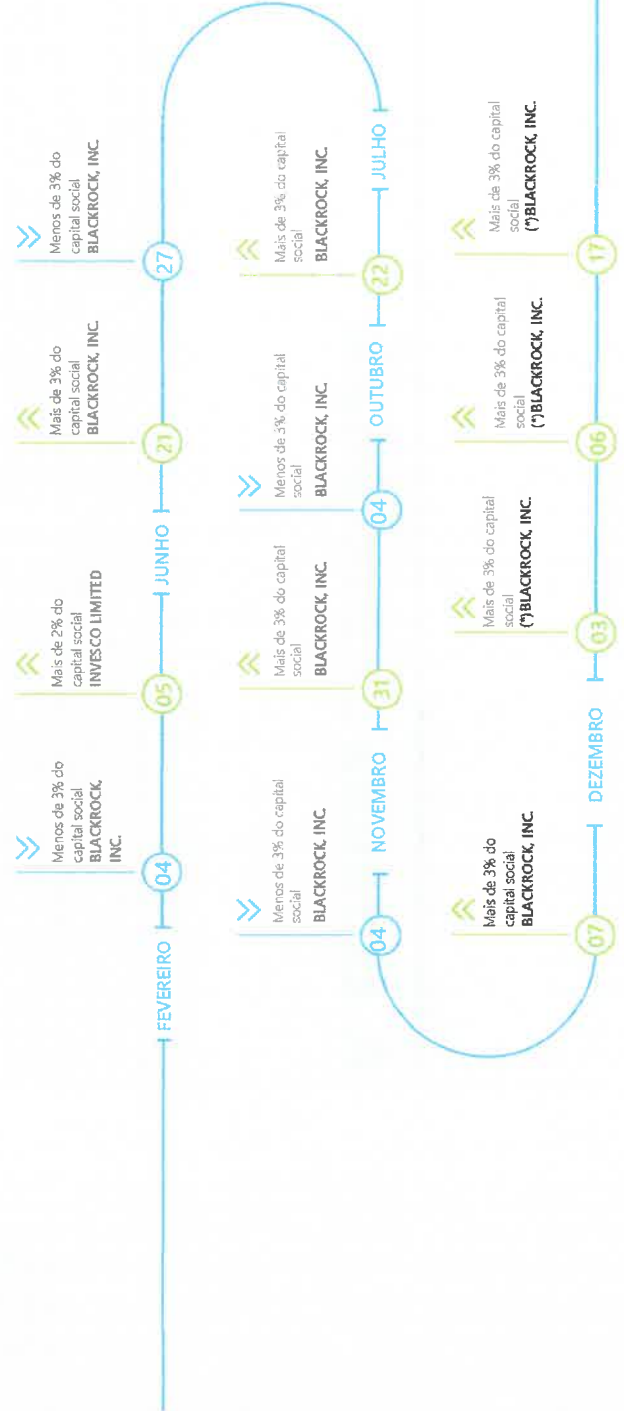
De acordo com as informações públicas disponíveis na página web da CNMV:

Quanto à participação da Fundação Bancária «la Caixa» na CaixaBank, é pertinente informar que no final do ano fiscal de 2019, a Fundação Bancária Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona («la Caixa») detém diretamente 3.493 ações da CaixaBank e outras 2.392.575.212 pela CriteríaCaixa (sociedade controlada a 100% pela Fundação Bancária).

Quanto à participação da BlackRock, é pertinente informar que a sua participação total no final do ano fiscal é de 3,075% e corresponde à soma dos 3,005% de direitos de voto atribuídos aos 0,070% dos direitos de voto através de instrumentos financeiros, sempre de forma indireta. Em relação à Invesco Limited: no final do ano fiscal, conta com uma participação de 2,025% de direitos de voto atribuídos a ações de forma indireta.

(*) Em relação aos movimentos na estrutura acionista mais significativos durante o ano fiscal de 2019, não obstante as notificações da Invesco Limited que aparecem no quadro anterior, é pertinente referir que a Blackrock, INC realizou comunicações adicionais apresentadas de forma voluntária e transpor limiares, mas que são incluídas na presente secção por terem sido comunicadas e publicadas na página web da CNMV.

Movimentos na estrutura acionista mais significativos durante o ano fiscal



u89
cont

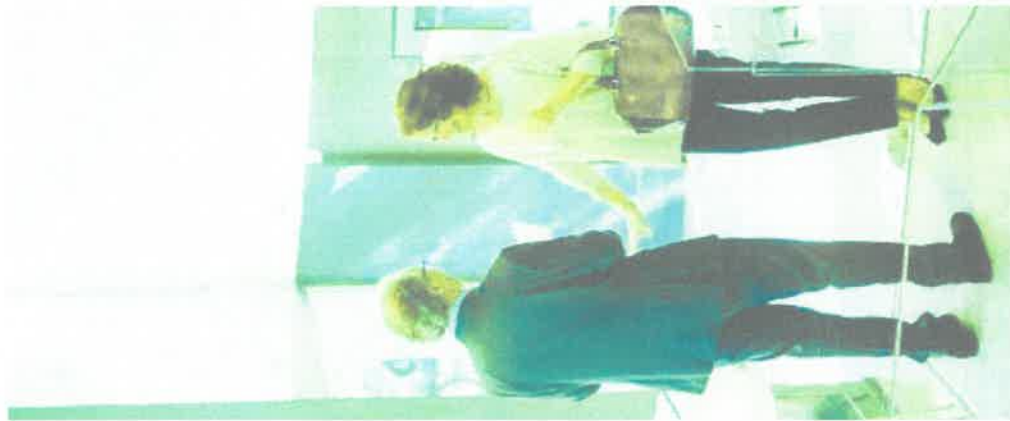
Participação do Conselho

(A.3)

Nome ou denominação social do administrador	% de direitos de voto atribuídos às ações		% de direitos de voto através de instrumentos financeiros		% total de direitos de voto	% de direitos de voto que podem ser alienados através de instrumentos financeiros	
	Direta	Indireta	Direta	Indireta		Direta	Indireta
Sr. Jordi Gual Solé	0,002	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000
Sr. Tomás Muniesa Arantegui	0,003	0,000	0,001	0,000	0,004	0,000	0,000
Sr. Gonzalo Gorzázar Rotaeche	0,016	0,000	0,007	0,000	0,023	0,000	0,000
Sr. Francesc Xavier Vives Torrents	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Sr. Marcelino Armenter Vidal	0,003	0,000	0,000	0,000	0,003	0,000	0,000
Fundação CajaCanarias	0,639	0,000	0,000	0,000	0,639	0,000	0,000
Sra. María Teresa Bassons Boncompie	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Sra. María Verónica Fisas Vergés	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Sr. Alejandro García-Bragado Dalmau	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Sr. Ignacio Garralda Ruiz De Velasco	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Sr. John S. Reed	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Sr. Eduardo Javier Sanchez Irazu	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Sr. José Serna Masía	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Sr. Koro Usarraga Unsaín	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

➤ **% TOTAL DE DIREITOS DE VOTO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO:**

0.671

490
can

 6

Informações sobre a participação indireta:

Nome ou denominação social do administrador	Nome ou denominação social do titular direto	% de direitos de voto atribuídos às ações	% de direitos de voto através de instrumentos financeiros	% total de direitos de voto	% de direitos de voto que podem ser alienados através de instrumentos financeiros
Sr. José Serna Masía	Sra. María Soledad García Conde Angoso	0,000	0,000	0,000	0,000

Relações entre acionistas significativos (A.4)

A sociedade não tem conhecimento de qualquer tipo de relação familiar, comercial, contractual ou societária entre os titulares de ações significativas.

Relações entre os acionistas significativos e a sociedade ou o seu grupo (A.5)

FUNDAÇÃO BANCÁRIA LA CAIXA

>> Tipo de relação

Acionista controladora

>> Descrição breve

La Caixa é a entidade gestora da Fundação Bancária La Caixa, entidade sem fins lucrativos criada em 1929, com o objetivo de promover o desenvolvimento social e cultural em Espanha e no mundo. A Fundação Bancária La Caixa é a entidade gestora da CaixaBank, entidade com fins lucrativos criada em 2011, com o objetivo de proporcionar serviços bancários e financeiros de qualidade e inovação. A Fundação Bancária La Caixa é a entidade gestora da CaixaBank, entidade com fins lucrativos criada em 2011, com o objetivo de proporcionar serviços bancários e financeiros de qualidade e inovação.



401
CAN

Relações entre acionistas significativos ou representados no conselho e administradores ou os respetivos representantes (A.6)

Nome ou denominação social do administrador ou representante vinculado	Nome ou denominação social do acionista significativo vinculado	Denominação social da sociedade do grupo do acionista significativo	Descrição/relação/cargo
Sr. Alejandro García - Brigado Dalmau	FUNDAÇÃO BANCÁRIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	Vice-Presidente Executivo do Conselho de Administração da Critería Caixa, S.A.U. e Membro do Conselho de Administração da Saba Infraestructuras, S.A.
Sr. Marcelino Armenter-Vidal	FUNDAÇÃO BANCÁRIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	Administrador e membro da Comissão Executiva da Critería Caixa, S.A.U., Membro do Conselho de Administração da Saba Infraestructuras, S.A.
Sr. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	Administrador da Immo Critería Caixa, S.A.U. e Vice-Presidente Executivo da Caixa Capital Risk, SGEIC, S.A.
Sra. Natalia Aznárez Gómez	FUNDAÇÃO BANCÁRIA CAJA NAVARRA, FUNDAÇÃO CAJACANARIAS E FUNDAÇÃO CAJA DE BURGOS	FUNDAÇÃO CAJACANARIAS	Presidente e Administrador Executivo da Mutua Macriella Automovillista, Sociedad de Seguro a Prima Fija
			Diretora da Fundação CajaCanarias

Pactos Parassociais (A7)

A sociedade tem conhecimento da existência de um pacto parassocial assinado entre FUNDAÇÃO CAJA DE BURGOS, FUNDAÇÃO BANCÁRIA, FUNDAÇÃO BANCÁRIA CAJA NAVARRA, FUNDAÇÃO CAJACANARIAS e FUNDAÇÃO BANCÁRIA "LA CAIXA" que afeta 40,63% do capital da sociedade.

O capital social no momento da assinatura do Pacto referido era de 80,597%. Essa percentagem correspondia às ações do CaixaBank detidas por: Caja Navarra (atualmente Fundação Bancária Caja Navarra), Cajasol (atualmente Fundação Cajasol), CajaCanarias (atualmente Fundação CajaCanarias) e Caja de Burgos (atualmente Fundação Caja de Burgos, Fundação Bancária), («Fundações») e Fundação Bancária "la Caixa", a 1 de agosto de 2012, data de assinatura do Pacto.

Os 40,639% atuais correspondem à soma da participação da Fundação Bancária «la Caixa», representada pela Critería Caixa, S.A.U., à participação da Fundação Bancária CajaCanarias, que são dados públicos disponíveis na página web da CNMV. No primeiro caso, por tratar-se de uma participação significativa e, no segundo, pela sua condição de membro do Conselho de Administração do CaixaBank. Isto significa que a percentagem de capital afetado pelo Pacto não enquadra a participação das outras fundações que assinaram o Pacto (nomeadamente, a Fundação Bancária Caja Navarra, a Fundação Caja de Burgos e a Fundação Bancária «la Caixa»), cuja percentagem de ações não é pública por não serem acionistas significativos nem membros do Conselho de Administração.

Descrição breve do pacto

O pacto de acionistas foi assinado em 2014 e estabelece o compromisso de longo prazo de todos os acionistas de CaixaBank de trabalhar em conjunto para garantir a sustentabilidade e o sucesso da CaixaBank. O pacto estabelece o compromisso de longo prazo de todos os acionistas de CaixaBank de trabalhar em conjunto para garantir a sustentabilidade e o sucesso da CaixaBank.

O pacto estabelece o compromisso de longo prazo de todos os acionistas de CaixaBank de trabalhar em conjunto para garantir a sustentabilidade e o sucesso da CaixaBank. O pacto estabelece o compromisso de longo prazo de todos os acionistas de CaixaBank de trabalhar em conjunto para garantir a sustentabilidade e o sucesso da CaixaBank.

O pacto estabelece o compromisso de longo prazo de todos os acionistas de CaixaBank de trabalhar em conjunto para garantir a sustentabilidade e o sucesso da CaixaBank. O pacto estabelece o compromisso de longo prazo de todos os acionistas de CaixaBank de trabalhar em conjunto para garantir a sustentabilidade e o sucesso da CaixaBank.

Data de vencimento do pacto, se existir

O pacto de acionistas não tem prazo de validade definido, sendo um compromisso de longo prazo.

O pacto de acionistas não tem prazo de validade definido, sendo um compromisso de longo prazo.

O pacto de acionistas não tem prazo de validade definido, sendo um compromisso de longo prazo.

Ações concertadas:

A Sociedade não tem conhecimento da existência de ações concertadas entre os seus acionistas.

Acionista de controlo (A.8)

Não existe nenhuma pessoa singular ou coletiva que exerça ou possa exercer controlo sobre a sociedade, tal como prevê o artigo 5 da Lei do Mercado de Valores.

493
CPB

Ações próprias e autorização da Assembleia Geral (A.9 e A.10)

➤ NO FINAL DO ANO FISCAL:

➤ NÚMERO DE AÇÕES DIRETAS

2.705.936

➤ NÚMERO DE AÇÕES INDIRETTAS (*)

423.157

➤ % TOTAL SOBRE CAPITAL SOCIAL

0,053

(*) Através de:

Nome ou denominação social do titular direto da participação	Número de ações diretas
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

A Assembleia Geral de 28 de abril de 2016 resultou num acordo, em conformidade com os artigos 146 e 509 da Lei de Sociedades de Capital, para autorizar o Conselho de Administração a avançar para a aquisição derivativa de ações próprias, direta e indiretamente, através das suas sucursais nos seguintes termos:

- A aquisição poderá ser realizada a título de compra e venda, permuta, dação por pagamento ou qualquer outra permitida por lei, uma ou várias vezes, sempre que o valor nominal das ações adquiridas, somadas às que a Sociedade já tem, não excedam 10% do capital subscrito.
- Sempre que a aquisição for onerosa, o preço ou contravalor corresponderá ao das ações da Sociedade no Mercado Contínuo no dia imediatamente anterior à aquisição, com uma variação máxima de 15%, seja no sentido da valorização ou da desvalorização.

O prazo de vigência da autorização é de cinco anos a partir da data de adoção do acordo pela Assembleia Geral de Acionistas.

Assim, e para os efeitos previstos no segundo parágrafo da secção a) do artigo 146.1 da Lei de Sociedades de Capital, celebrou-se um acordo para outorgar a autorização expressa de aquisição de ações da Sociedade por parte de qualquer sucursal nos termos do acordo.

As ações adquiridas posteriormente à autorização referida poderão ser alienadas, amortizadas ou usadas na aplicação dos sistemas de pagamento contemplados no terceiro parágrafo da secção a) do artigo 146 da Lei de Sociedades de Capital, podendo destinar-se à entrega aos funcionários e administradores da Sociedade ou do respetivo grupo.

O Conselho de Administração tem o poder para delegar a presente autorização a uma ou várias pessoas de acordo com o que lhe é conveniente.

Tudo isto é conforme com os limites e requisitos da Lei de Sociedades de Capital e com as restantes leis aplicáveis, anulando o efeito da autorização anteriormente vigente, aprovada na Assembleia Geral de 19 de abril de 2012.

No dia 28 de janeiro de 2016, o Conselho de Administração chegou a acordo para fixar os critérios de intervenção sobre as ações próprias com base num novo sistema de alertas, em conformidade com o referido no artigo 45 do Regulamento Interno de Conduta, para limitar a discricionariedade na gestão das ações próprias por parte de áreas separadas.



499
Cont



Capital Circulante (A.11)

Em conformidade com a definição da CNMV e sem derrogar outros critérios, entende-se por «capital circulante estimado» o capital social que não é detido por acionistas significativos, por membros do conselho de administração ou que não constitua ações próprias.

»» CAPITAL CIRCULANTE

Critério da CNMV	%
Capital Social	100%
Ações próprias	0,047%
Conselho	0,671%
Acionistas significativos (total)	45,121%
CAPITAL CIRCULANTE (Critério da CNMV)	54,161%

Na Assembleia Geral Ordinária celebrada a 19 de abril de 2012, foram aprovadas certas alterações aos Estatutos Sociais. Entre outras alterações, e uma vez que a Sociedade permite aos acionistas exercer os seus direitos de voto e de representação mediante comunicações à distância, foi aprovada a que incide sobre a especificação da necessidade de ser titular de um número mínimo de mil ações da Sociedade para comparecer fisicamente à Assembleia Geral.

Portanto, e com base nesta alteração, todos e cada um dos acionistas podem participar na Assembleia Geral e exercer os seus direitos de representação e de voto mediante comunicações à distância, sem que seja exigida a titularidade de um número mínimo de ações para o exercício de tais direitos pelos meios referidos.

Quanto a medidas de neutralização face a OPAs e à emissão de valores não negociados em mercados regulados da União Europeia, a CaixaBank não adotou nenhum acordo neste sentido.

Exercício de direitos políticos Medidas de neutralização e outros valores emitidos. (A.12, A.13 e A.14)

Não existe qualquer restrição sobre a alienabilidade das ações ou sobre os direitos de voto. Apesar disso, há que ter em conta que o artigo 16 e os seguintes da Lei 10/2014 de 26 de junho de Gestão, Supervisão e Solvência de Entidades de Crédito estabelecem que quem pretender adquirir uma participação significativa, aumentar a sua participação ou torná-la significativa (nos termos do artigo 16 da lei), em capital ou direitos de voto, numa entidade ou bem, ou quem detiver uma percentagem de direitos de voto ou de capital que alcance certos limiares ou que, em virtude da aquisição, permita ganhar controlo da entidade de crédito, terá de notificar previamente o Banco de Espanha.

Quanto a restrições legais ou estatutárias ao exercício do direito de voto, não existem tais restrições No CaixaBank. Não obstante, conforme explicado mais abaixo na secção B., os Estatutos Sociais e o Regulamento da Assembleia Geral do CaixaBank estabelecem que poderão comparecer fisicamente à Assembleia Geral os acionistas que, a título individual ou grupal, acreditem a titularidade de, pelo menos, mil (1.000) ações e que tenham a titularidade inscrita no registo de valores estruturais com antecedência à celebração da Assembleia de, pelo menos, cinco dias.

495
Clowk
11

B. A Assembleia Geral

A legislação da Assembleia Geral (B.1, B.2, B.3, B.6, B.7 e B.8)

No CaixaBank, não existem diferenças que digam respeito ao regime de mínimos do quórum de constituição da assembleia geral ou ao regime de adoção de acordos sociais previsto na Lei de Sociedades de Capital (LSC).

Com base nas alterações aos Estatutos aprovadas na Assembleia Geral de Acionistas celebrada a 28 de abril de 2016, e a fim de adaptar o Regulamento da Assembleia aos Estatutos, chegou-se a acordo nessa mesma Assembleia Geral: por um lado, para alterar o artigo 12 do Regulamento da Assembleia relativo à constituição da Assembleia Geral de Acionistas de forma a fazer constar do Regulamento que o quórum de constituição reforçada necessário para tratar de emissões de obrigações só será aplicável às emissões que sejam da competência da Assembleia Geral; e, por outro lado, para incluir uma exceção quanto ao prazo para comparecer ou ser representado nas Assembleias através da alteração dos artigos 8, «Derecho de asistencia» («Direito de comparência»), e 10, «Derecho de representación» («Direito de representação») do Regulamento da Assembleia, fazendo constar deles, no âmbito dos prazos de cinco (5) dias, a prioridade dos pressupostos específicos de qualquer lei aplicável à Sociedade que estabeleça um regime incompatível com os prazos.

Quanto às leis aplicáveis à alteração dos estatutos da sociedade, a regulação societária do CaixaBank contempla elementarmente as limitações e condições constantes da Lei de Sociedades de Capital.

No que diz respeito às leis sobre a defesa dos direitos dos sócios, os estatutos são alterados de forma a acomodar e tornar aplicável a Lei de Sociedades de Capital.

Assim, pela sua condição de entidade de crédito e em conformidade com o estabelecido pelo artigo 10 do Real Decreto 84/2015, 13 de fevereiro, a alteração dos estatutos sociais do CaixaBank está sujeita ao procedimento de autorização e registo estabelecido pela lei referida. Sem derogar o ponto

anterior, é pertinente referir que certas alterações (entre outras, a alteração da sede dentro do território nacional, o aumento do capital social, a incorporação textual de disposições legais ou regulamentadoras de caráter imperativo ou proibitivo ou as alterações para fazer cumprir resoluções judiciais ou administrativas) não são sujeitas ao procedimento de autorização, mas devem, ainda assim, ser comunicadas ao Banco de Espanha para fazê-las constar do Registo de Entidades de Crédito.

Quanto à restrição estatutária que exige um número mínimo de ações para comparecer à assembleia geral, é estabelecido que todos os acionistas que sejam titulares de um mínimo de mil (1.000) ações, a título individual ou grupal, poderão comparecer fisicamente à Assembleia Geral.

Para comparecer à Assembleia Geral, é obrigatório que a titularidade das ações dos acionistas esteja inscrita no registo de valores estruturais relevante com cinco (5) dias de antecedência à celebração da Assembleia. Serão prioritários os pressupostos específicos de qualquer lei aplicável à sociedade que estabeleça um regime incompatível com as referências anteriores. Em conformidade com as disposições anteriores e sempre que possa ser útil, será fornecido aos acionistas um cartão de comparência relevante, concedível apenas mediante apresentação de um certificado comprovativo do cumprimento dos requisitos de comparência.

O número de ações necessárias para votar à distância é 1 ação.

Não foi estabelecido que determinadas decisões contrárias às estabelecidas por Lei que envolvam uma aquisição, alienação ou injeção de ativos essenciais noutra sociedade ou outras operações corporativas semelhantes devam ser submetidas para aprovação da assembleia geral de acionistas. Não obstante, o Artigo 4 da Regulamentação da Assembleia Geral estabelece que serão da competência da Assembleia Geral todas as decisões que resultarem da legislação aplicável à CaixaBank.



Dados sobre a AG de 2019 (B.4 e B.5)

Dados auxiliares sobre as assembleias gerais celebradas no ano fiscal a que corresponde o presente relatório e nos anos fiscais anteriores:

Data da Assembleia	presença física	% em representação	Dados auxiliares		
			Voto eletrónico	Outros	Total
06/04/2017	42,54	24,43	0,03	1,25	68,25
Correspondente a capital flutuante	1,89	17,12	0,03	1,25	20,29
06/04/2018	41,48	23,27	0,03	0,23	65,01
Correspondente a capital flutuante	3,78	19,57	0,03	0,23	23,61
05/04/2019	43,67	20,00	0,09	1,86	65,62
Correspondente a capital flutuante	3,02	15,96	0,09	1,86	20,93

As informações sobre a participação do capital circulante são aproximadas porque os acionistas significativos estrangeiros ostentam a sua participação através de nomeações.

Na assembleia geral celebrada no ano fiscal de 2019, todos os pontos da ordem do dia foram aprovados pelos acionistas.

As informações sobre a Governança Corporativa do CaixaBank estão disponíveis na página web corporativa da Sociedade (www.caixabank.com) na seção «Informações para acionistas e investidores», na subseção «Governança Corporativa e política de remuneração» através do seguinte endereço:

https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistas/inversores/gobiernocorporativo_es

As informações específicas sobre as assembleias gerais podem ser acedidas na seção «Assembleia Geral de Acionistas», na subseção «Governança Corporativa e política de remunerações», através do seguinte endereço:

https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistas/inversores/gobiernocorporativo_es

É pertinente referir que sempre que houver uma convocatória para uma Assembleia Geral, aparecerá temporariamente na página inicial do site do CaixaBank um banner específico de acesso direto às informações sobre a Assembleia a que corresponde a convocatória. Finalmente, é importante referir a existência na parte inferior do site corporativo do CaixaBank da seção «Ligações diretas», onde pode ser encontrada a ligação «Assembleia Geral de Acionistas» que permite o acesso direto e constante às informações sobre as assembleias gerais de acionistas do CaixaBank.

C. Estrutura da Administração da sociedade

O Conselho de Administração

Composição: (C.11, C.12, C.13, C.14, C.15, C.16, C.17 e C.129)

>> NÚMERO MÁXIMO E MÍNIMO DE

ADMINISTRADORES PREVISTOS NOS ESTATUTOS SOCIAIS E O NÚMERO FIXADO PELA ASSEMBLEIA GERAL:

A Assembleia Geral de 5 de abril de 2019 chegou a acordo para fixar em 16 o número de membros do Conselho de Administração.



NÚMERO MÁXIMO DE ADMINISTRADORES

22



NÚMERO MÍNIMO DE ADMINISTRADORES

12



NÚMERO DE ADMINISTRADORES FIXADO PELA ASSEMBLEIA

16

>> MEMBROS DO CONSELHO:

Nome ou denominação social do administrador	Representante	Categoria do administrador	Cargo no conselho	Data primeira nomeação	Data última nomeação	Procedimento de eleição
Sr. Jordi Gual Solé	Dominical	Dominical	Presidente	30/06/2016	06/04/2017	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Sr. Tomás Montesa Arantegui	Dominical	Dominical	Vice-Presidente	01/01/2018	06/04/2018	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Sr. Gonzalo González	Executivo	Executivo	Administrador Ejecutivo	30/06/2014	05/04/2019	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Sr. Francesc Xavier Vives Torrents	Independente	Independente	Administrador Coordinador Independente	05/05/2008	23/04/2015	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Sr. Marcelino Armenter Vidal	Dominical	Dominical	Administrador	05/04/2019	05/04/2019	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Fundación Cajacanarias	Dominical	Dominical	Administrador	23/02/2017	06/04/2017	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Sra. María Teresa Bassons Boncompagni	Dominical	Dominical	Administrador	26/06/2012	05/04/2019	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Sra. María Verónica Fisas Vergés	Independente	Independente	Administrador	25/02/2016	28/04/2016	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Sr. Alejandro García-Bragado Dalmau	Dominical	Dominical	Administrador	01/01/2017	06/04/2017	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Sra. Cristina Garmendia Mendiábal	Independente	Independente	Administrador	05/04/2019	05/04/2019	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Sr. Ignacio Garralá Ruiz de Velasco	Dominical	Dominical	Administrador	06/04/2017	06/04/2017	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Sra. María Amparo Morelada Martínez	Independente	Independente	Administrador	24/04/2014	05/04/2019	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Sr. John S. Reed	Independente	Independente	Administrador	03/11/2011	05/04/2019	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Sr. Eduardo Javier Sanchiz Irazu	Independente	Independente	Administrador	21/09/2017	06/04/2018	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Sr. José Sema Masía	Dominical	Dominical	Administrador	30/06/2016	06/04/2017	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas
Sr. Koro Usarraga Unsaín	Independente	Independente	Administrador	30/06/2016	06/04/2017	Acordo da Assembleia Geral de Acionistas

O Secretário-Geral e Secretário do Conselho, Óscar Calderón, não exerce funções como administrador.

>> TOTAL DE ADMINISTRADORES

16

16
CAJ
A

>>> BAIXAS NO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DURANTE O ANO FISCAL:

Nome ou denominação social do administrador	Categoria do administrador antes da cessação	Data da última nomeação	Data da baixa	Comissões especializadas de que era membro	A baixa teve efeito antes do fim do mandato (sim/não)
Sr. Alain Minc	Independente	24/04/2014	05/04/2019	Comissão de Auditoria e Controlo Comissão de Nomeações	Não
Sr. Juan Roselli Lastortras	Independente	24/04/2014	05/04/2019	Comissão de Remunerações	Não
Sr. Antonio Sainz de Vicuña y Barroso	Independente	24/04/2014	05/04/2019	Comissão de Riscos Comissão Executiva	Não
Sr. Javier Ibarz A legría	Dominical	26/06/2012	05/04/2019	Comissão Executiva	Não



495
Cout
15

>> QUADROS SOBRE OS MEMBROS DO CONSELHO E A RESPECTIVA CATEGORIA:
>> ADMINISTRADORES EXTERNOS DOMINICAIS
>> ADMINISTRADORES EXTERNOS DOMINICAIS

GONZALO GORTÁZAR
Administrador Executivo

>> Educação

Graduado em Engenharia de Minas e Metalurgia (1982) e em Engenharia de Minas (1983) na Universidade de Chile. Possui também uma licenciatura em Engenharia de Minas e Metalurgia (1984) e uma licenciatura em Engenharia de Minas (1985) na mesma universidade.

>> Percorso profesional

Trabalhou durante 10 anos na indústria de cobre em Chile e Espanha. Foi Diretor de Operações e Diretor de Engenharia em uma das maiores empresas de cobre do mundo. Foi também Diretor de Operações e Diretor de Engenharia em uma das maiores empresas de cobre do mundo. Foi também Diretor de Operações e Diretor de Engenharia em uma das maiores empresas de cobre do mundo.

>> Outros cargos atuais

Presidente do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha.

JORDI GUAL
Presidente

>> Educação

Graduado em Engenharia de Minas e Metalurgia (1982) e em Engenharia de Minas (1983) na Universidade de Chile. Possui também uma licenciatura em Engenharia de Minas e Metalurgia (1984) e uma licenciatura em Engenharia de Minas (1985) na mesma universidade.

>> Percorso profesional

Trabalhou durante 10 anos na indústria de cobre em Chile e Espanha. Foi Diretor de Operações e Diretor de Engenharia em uma das maiores empresas de cobre do mundo. Foi também Diretor de Operações e Diretor de Engenharia em uma das maiores empresas de cobre do mundo. Foi também Diretor de Operações e Diretor de Engenharia em uma das maiores empresas de cobre do mundo.

>> Outros cargos atuais

Presidente do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha.

TOMÁS MUNIESA
Vice-Presidente

>> Educação

Graduado em Engenharia de Minas e Metalurgia (1982) e em Engenharia de Minas (1983) na Universidade de Chile. Possui também uma licenciatura em Engenharia de Minas e Metalurgia (1984) e uma licenciatura em Engenharia de Minas (1985) na mesma universidade.

>> Percorso profesional

Trabalhou durante 10 anos na indústria de cobre em Chile e Espanha. Foi Diretor de Operações e Diretor de Engenharia em uma das maiores empresas de cobre do mundo. Foi também Diretor de Operações e Diretor de Engenharia em uma das maiores empresas de cobre do mundo. Foi também Diretor de Operações e Diretor de Engenharia em uma das maiores empresas de cobre do mundo.

>> Outros cargos atuais

Presidente do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha.

MARCELINO ARMENTER
Administrador dominical

>> Educação

Graduado em Engenharia de Minas e Metalurgia (1982) e em Engenharia de Minas (1983) na Universidade de Chile. Possui também uma licenciatura em Engenharia de Minas e Metalurgia (1984) e uma licenciatura em Engenharia de Minas (1985) na mesma universidade.

>> Percorso profesional

Trabalhou durante 10 anos na indústria de cobre em Chile e Espanha. Foi Diretor de Operações e Diretor de Engenharia em uma das maiores empresas de cobre do mundo. Foi também Diretor de Operações e Diretor de Engenharia em uma das maiores empresas de cobre do mundo. Foi também Diretor de Operações e Diretor de Engenharia em uma das maiores empresas de cobre do mundo.

>> Outros cargos atuais

Presidente do Conselho de Administração da CaixaBank em Espanha.

>> NÚMERO TOTAL DE ADMINISTRADORES EXECUTIVOS
1

>> % SOBRE O TOTAL DO CONSELHO
6,25

>> ADMINISTRADORES EXTERNOS DOMINICAIS

FUNDAÇÃO CAJACANARIAS

Representada por

Natalia Aznárez

Administrador dominical



Educación



Percurso profesional

Graduada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Sevilla.



Percurso profesional

Comerciante en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.



Outros cargos atuais

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

MARÍA TERESA BASSONS

Administradora dominical



Educación



Percurso profesional

Graduada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Sevilla.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.



Outros cargos atuais

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO

Administrador dominical



Educación



Percurso profesional

Graduado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Sevilla.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.



Outros cargos atuais

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

IGNACIO GARRALDA

Administrador dominical



Educación



Percurso profesional

Graduado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Sevilla.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.



Outros cargos atuais

Trabaja en el sector inmobiliario.

Trabaja en el sector inmobiliario.

50/ CAJ

Cristina Garmendia Mendizábal é membro do Conselho Consultivo da Banca Privada do CaixaBank. A remuneração recebida pela sua pertença ao Conselho Consultivo durante o ano fiscal de 2019, data em que se tornou administradora, é de oito mil euros, não sendo considerada significativa.

Perfil dos membros do Conselho



EXECUTIVOS

INDEPENDENTES

DOMINICAIS

44%

50%

6%

37,50 %

12,50%



504
Gard
20

Informações relativas ao número de administradoras no final dos últimos 4 anos fiscais (C1.4)

	Número de administradoras						% sobre o total de administradoras de cada categoria				
	Ano fiscal de 2019	Ano fiscal de 2018	Ano fiscal de 2017	Ano fiscal de 2016	Ano fiscal de 2019	Ano fiscal de 2018	Ano fiscal de 2017	Ano fiscal de 2016			
Executivas	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicais	2	2	1	25,00	25,00	25,00	28,57	16,67	16,67	16,67	16,67
Independentes	4	3	3	57,14	57,14	33,33	33,33	37,50	37,50	37,50	37,50
Outras Externas	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	6	5	4	37,50	37,50	27,78	27,78	25,00	25,00	25,00	25,00

Política de diversidade (C15, C16, C17)

A CaixaBank tem uma Política de seleção, diversidade e avaliação da idoneidade dos administradores e dos membros da Administração e de outros titulares de funções-chave (doravante, «Política») aprovada pelo Conselho de Administração no dia 20 de setembro de 2018.

A Política tem como objetivo garantir a diversidade da composição do Conselho de Administração e, por sua vez, garantir que existe um conjunto amplo de conhecimentos, qualidades perspetivas e experiências no seio do Conselho, contribuindo para a promoção de opiniões diversas e independentes e um processo de tomada de decisões sólido e maduro.

Outro objetivo da «Política», também no âmbito da diversidade da composição do Conselho, é garantir a representação de diferentes géneros, níveis de formação e de experiência profissional, idades e origens geográficas. Respeitar o princípio de não discriminação e igualdade no tratamento constitui, portanto, um elemento fundamental da Política e dos procedimentos de seleção e avaliação da idoneidade dos administradores do CaixaBank.

Os procedimentos de seleção dos membros do Conselho de Administração não são parciais no sentido de dificultar a seleção de mulheres para os cargos referidos dentro da Sociedade. O artigo 15 do Regulamento do Conselho de Administração estabelece como funções da Comissão de Nomeações: informar o Conselho sobre as questões de diversidade de género e, assim, contribuir para que os procedimentos de seleção dos seus membros promovam a diversidade de experiências, conhecimentos e para que estes facilitem a seleção de administradoras; e estabelecer um objetivo de representação para o sexo menos representado no Conselho de Administração e elaborar orientações sobre como alcançar tal objetivo, zelando sempre pelo cumprimento da política de diversidade pelo Conselho de Administração, que consta do RAGC.

A diversidade na composição do Conselho é tida em conta ao longo do processo de seleção e de avaliação da idoneidade No CaixaBank, sendo especialmente valorizada a diversidade de género.

Ao analisar e propor os perfis dos candidatos à integração no Conselho de Administração, a Comissão de Nomeações tem em conta as questões de diversidade de género.

São aplicadas as seguintes medidas específicas:

- Durante os procedimentos de seleção e reeleição de administradores, no momento de avaliar a idoneidade dos candidatos, é tido em conta o objetivo de promover a diversidade de género, conhecimentos, níveis de formação e de experiência profissional, idades e origens geográficas na composição do Conselho.
- O Conselho de Administração e a Comissão de Nomeações zelam sempre pelo equilíbrio certo entre conhecimentos e experiências e tentam facilitar a seleção de candidatos do sexo menos representando e evitar qualquer tipo de discriminação no processo.
- Na avaliação anual da composição e das competências do Conselho de Administração, são tidos em conta os aspetos de diversidade indicado anteriormente e, em particular, a percentagem de membros do Conselho do sexo menos representado, com o objetivo de cumprir a Recomendação 14 do Código de Boa Gestão quanto à presença feminina nos Conselhos de Administração. Para estes efeitos, a Comissão de Nomeações deve, por um lado, documentar o grau de cumprimento deste objetivo e de outros cuja pertinência tenha sido estabelecida e, por outro, indicar, em caso de incumprimento, as razões para o incumprimento, as medidas resolutórias relevantes e o calendário de atuações.

- Com a ajuda do Secretariado-Geral e do Conselho e tendo em conta o equilíbrio entre conhecimentos, experiência, capacidade e diversidade necessários e existentes no Conselho de Administração, a Comissão de Nomeações elabora e atualiza uma matriz de competências a ser aprovada pelo Conselho de Administração. A diversidade na composição do Conselho foi tida em conta ao longo do processo de seleção e de avaliação da idoneidade No CaixaBank, sendo especialmente valorizada a diversidade de género, níveis de formação e de experiência profissional, faixas etárias e origens geográficas.

No âmbito do ano fiscal de 2019 e após análise do relatório da Comissão de Nomeações, o Conselho considerou que tem uma composição satisfatória e equilibrada quanto aos conhecimentos e experiências dos seus membros, tanto ao nível do setor financeiro como a outros considerados relevantes no sentido de garantir a gestão correta da entidade de crédito e um conjunto de experiências que se traduzem em diferentes pontos de vista de carácter complementar.

Após a verificação do cumprimento da política de seleção de administradores, a Comissão de Nomeações concluiu que a estrutura, o tamanho e a composição do Conselho de Administração são adequados, em particular no que diz respeito às questões de diversidade de género, níveis de formação e de experiência profissional, idades e origens geográficas, de acordo com a verificação do cumprimento da política de seleção e tendo em conta a reavaliação individual da idoneidade dos administradores realizada pela Comissão de Nomeações, que permitiu concluir que a composição do Conselho de Administração é, no geral, idónea.

Nesse sentido, o Conselho considera vantajoso continuar a tentar reduzir o seu tamanho cumprindo sempre os objetivos de diversidade constantes da «Política», especialmente quanto à diversidade de género, e respeitando, igualmente, as condições exigidas ao Conselho de Administração do CaixaBank pelo Banco Central Europeu no que diz respeito à redução prudencial da participação da CriteríaCaixa No CaixaBank.

Quanto à diversidade de género, merece destaque a evolução da representação feminina durante os últimos anos fiscais, que, em 2019, alcançou 37,50% do total de membros do Conselho. A percentagem referida está em linha com o objetivo fixado pela Comissão de Nomeações, que determinou que o número de administradoras deve representar, no mínimo, 30% do total de membros do Conselho de Administração em 2020 de forma a cumprir a recomendação 14 do Código de Boa Gestão. A vontade do Conselho é manter como objetivo para 2020 o cumprimento da recomendação 14 do Código de forma a fixar a percentagem de administradoras acima dos 30%.

No final do ano fiscal de 2019, as mulheres representam 37,50% do total de administradores, 57,14% dos administradores independentes e 25% dos administradores dominicais.

A representação feminina na Comissão Executiva é de 33,33%. 33,33% dos membros da Comissão de Nomeações e 66,66% dos membros da Comissão de Remunerações

são mulheres, sendo a presidência desta última Comissão exercida por uma administradora.

A Comissão de Riscos tem entre os seus membros 2 administradoras, o que corresponde a 66,66% do total de membros. A representação feminina na Comissão de Auditoria e Controlo é de 33,33%, sendo a sua presidência assumida por uma administradora.

O número de administradoras na Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital representa 40% do total. Por outras palavras, a representação feminina é transversal a todas as Comissões da Sociedade.

Em virtude dos factos, pode-se dizer que o Conselho de Administração do CaixaBank está bem posicionado no IBEX 35 quanto à presença de mulheres, tal como consta do Relatório publicado pela CNMV sobre os Relatórios de Governança Corporativa das entidades emissoras de valores negociáveis em mercados regulados durante o ano fiscal de 2018 (a média de 2018 é de 23,1%).

Administradores dominicais, representantes de acionistas com participação inferior a 3% (C.1.8)

FUNDAÇÃO BANCÁRIA CAJA NAVARRA,
FUNDAÇÃO CAJACANARIAS E
FUNDAÇÃO CAJA DE BURGOS

Justificação

As fundações mencionadas não exercem influência significativa sobre a gestão da CaixaBank, sendo a sua participação inferior a 3%.

MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA
SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA

Justificação

A Mutua Madrileña Automovilista é uma entidade de direito espanhol, com sede em Madrid, Espanha, que atua no mercado de seguros de automóveis e de seguros de vida. A sua participação na CaixaBank é inferior a 3%.

A Mutua Madrileña Automovilista não exerce influência significativa sobre a gestão da CaixaBank, sendo a sua participação inferior a 3%.



Não foram recebidos nem considerados pedidos formais de presença no conselho provenientes de acionistas cuja participação acionista é igual ou superior à de outros que já tenham sido designados administradores dominicais.

Poderes no âmbito do Conselho (C.19)

» GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE

São delegados todos os poderes legal e estatutariamente delegáveis sem derrogar as limitações estabelecidas na Regulamentação do Conselho de Administração aplicáveis à delegação de poderes ao nível interno.

» COMISSÃO EXECUTIVA

A Comissão Executiva usufrui de todas as competências e poderes que lhe são legal e estatutariamente delegáveis. Ao nível interno, são aplicáveis à Comissão Executiva todas as limitações constantes do artigo 4 do Regulamento do Conselho de Administração.

Cargos desempenhados pelos Administradores noutras sociedades do grupo CxB (C.1.10)

Nome ou denominação social do administrador	Denominação social da entidade do grupo	Cargo	Exerce funções executivas?
Sr. Tomás Muniés Arantegui	Vidacaixa, S.A., de Seguros y Reaseguros	Vice-Presidente	Não
Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeche	Vidacaixa, S.A., de Seguros y Reaseguros	Presidente	Não
Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeche	Banco IPI, S.A.	Administrador	Não

Cargos desempenhados pelos Administradores noutras sociedades cotadas (C.1.11 e C.1.12)

Nome ou denominação social do administrador	Denominação social da entidade cotada	Cargo
Sr. Ignacio Garnalda Ruiz de Velasco	Endesa, S.A.	Administrador
Sr. Ignacio Garnalda Ruiz de Velasco	BME Holding, S.A.	Vice-Presidente Executivo
Sr. Jordi Gual Solé	Erste Group Bank, AG.	Membro do Conselho Fiscal
Sr. Jordi Gual Solé	Telefónica, S.A.	Administrador
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	Solvey, S.A.	Administradora
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	Airbus Group, S.E.	Administradora
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	Vodafone Group PLC	Administradora
Sr. Marcelino Armenter Vidal	Naturgy Energy Group, S.A.	Administrador
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal	Mediaset España Comunicación, S.A.	Administradora
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A.	Administradora
Sr. Koro Usategui Unsuain	Vocento, S.A.	Administradora

As informações sobre os administradores e sobre os cargos ocupados nos conselhos de outras sociedades cotadas são relativas ao final do ano fiscal.

O cargo ocupado por Sr. Jordi Gual Solé na Erste Group Bank, AG é de Membro do Conselho Fiscal. Não obstante e devido às limitações do formulário eletrónico, consta do Anexo Estatístico do IAGC como administrador.

A sociedade estabeleceu regras quanto ao número máximo de conselhos empresariais a que os seus administradores podem pertencer. Conforme indicado no artigo 32.4 do Regulamento do Conselho de Administração, os administradores do CaixaBank terão de cumprir, no âmbito da sua pertença a Conselhos de Administração, as normas vigentes aplicáveis à gestão, supervisão e solvência de entidades de crédito.

Funcionamento do Conselho

(C.1.15, C.1.20, C.1.24, C.1.25, C.1.26, C.1.27, C.1.28, C.1.29 e C.1.35)

Alterações ao Regulamento do Conselho

Na sessão celebrada a 21 de fevereiro de 2019, o Conselho de Administração do CaixaBank chegou a acordo para alterar a secção 4 do artigo 15 do Regulamento do Conselho de Administração, cuja finalidade era estabelecer expressamente que as atas da Comissão de Nomeações e da Comissão de Remunerações têm de ser entregues a todos os membros do Conselho de Administração em vez de serem colocadas à disposição na Secretaria da Sociedade. Assim, passa a ser aplicado o mesmo regime pelo qual são regidas as atas da Comissão de Auditoria e Controlo e da Comissão de Riscos.

Em conformidade com o que consta do artigo 5.29 da Lei de Sociedades de Capital, as alterações foram comunicadas à Comissão Nacional do Mercado de Valores («CNMV») tomadas públicas e inscritas no Registro Comercial. Depois de inscritos no Registro Comercial a 3 de julho de 2019, os textos completos foram publicados pela CNMV e pelo CaixaBank, S.A na página web corporativa (www.CaixaBank.com).

Delegação de votos

A respeito das normas sobre a delegação de voto, o artigo 17 do Regulamento do Conselho estabelece que os administradores deverão participar presencialmente nas reuniões do Conselho. Não obstante, quando a participação presencial não for possível, terão de outorgar a sua representação, por escrito e com caráter especial para cada sessão, a outro membro do Conselho, incluindo quaisquer instruções oportunas. Os administradores não executivos só poderão ser representados por outros administradores não executivos e os administradores independentes só poderão outorgar a sua representação a outros administradores independentes.

A legislação interna prevê que a representação poderá ser concedida por qualquer meio postal, eletrónico ou por fax sempre que seja possível garantir a identidade do administrador.

Não obstante, para que se possam ater se ao resultado do debate do Conselho, é normal que os representantes, sempre que são necessários e sempre na respetiva condição legal, não recebam instruções específicas. Esta situação ocorre de forma consistente com o estabelecido pela Lei sobre os poderes do Presidente do Conselho, a quem é atribuído, entre outros, o poder de estimular o debate e a participação ativa dos administradores durante as reuniões, salvaguardando a sua liberdade para assumir posições.

Tomada de decisões

As maiorias reforçadas, em oposição às juríficas, não são determinantes no momento de tomar decisões.



NÚMERO DE REUNIÕES
DO CONSELHO

12



NÚMERO DE REUNIÕES DO
CONSELHO SEM A
PARTICIPAÇÃO DO

0

O Conselho de Administração celebrou doze reuniões e uma sessão de trabalho «off-site» a 26 de setembro.

»	NÚMERO DE REUNIÕES EM QUE ESTÃO PRESENTES PELO MENOS 80% DOS ADMINISTRADORES	12
»	% DA PARTICIPAÇÃO PRESENCIAL SOBRE O TOTAL DE VOTOS DURANTE O ANO FISCAL	97,89%
»	NÚMERO DE REUNIÕES EM QUE ESTÃO PRESENTES, OU REPRESENTADOS COM INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS, TODOS OS ADMINISTRADORES	8
»	% DE VOTOS EMITIDOS COM PARTICIPAÇÃO PRESENCIAL E REPRESENTAÇÕES REALIZADAS COM INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS SOBRE O TOTAL DE VOTOS DURANTE O ANO FISCAL	97,89%

Durante o ano fiscal de 2019 do CaixaBank, o número total de comparações de administradores só contemplou 4 ausências, tendo sido consideradas não comparações as delegações sem instruções específicas. As não comparações resultam de casos em que a comparação é impossível e normal que os representantes, quando são necessários, não recebam instruções específicas para poderem ater-se ao resultado final do debate do Conselho.

Portanto, a percentagem de não comparências sobre o total de votos durante o ano fiscal de 2019 é de 2,11%, tendo em conta que foram consideradas não comparências as delegações sem instruções específicas.

Reuniões do administrador coordenador sem a presença nem a representação de qualquer administrador executivo:

» **NÚMERO DE REUNIÕES** **4**

O Administrador Coordenador não foi introduzido no CaixaBank por ter um Presidente Executivo mas sim como uma garantia acrescida face ao processo de redução da participação do anterior sócio de gestão. Por esta razão, é dedicado mais tempo aos administradores independentes. Em 2019, teve duas reuniões com os administradores independentes, uma com os administradores dominicais e outra com os administradores microdominiais. O Conselho de Administração é informado sobre o local onde decorrem todas as reuniões onde se debatem propostas de melhoria.

Reuniões das diferentes comissões do conselho:

» **NÚMERO DE REUNIÕES DA COMISSÃO EXECUTIVA** **19**

» **NÚMERO DE REUNIÕES DA COMISSÃO DE AUDITORIA E CONTROLO** **18**

» **NÚMERO DE REUNIÕES DA COMISSÃO DE NOMEAÇÕES** **8**

» **NÚMERO DE REUNIÕES DA COMISSÃO DE REMUNERAÇÕES** **9**

» **NÚMERO DE REUNIÕES DA COMISSÃO DE RISCOS** **15**

» **NÚMERO DE REUNIÕES DA COMISSÃO DE INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL** **1**

Informações

Existe um procedimento que permite que os administradores contem com todas as informações necessárias para prepararem as reuniões dos órgãos de administração com tempo suficiente.

Em conformidade com o estabelecido no artigo 22 do Regulamento do Conselho, o administrador tem, ao exercer as suas funções, o direito a exigir e a receber da Sociedade todas as informações necessárias ao cumprimento das suas obrigações. Nesse âmbito, o administrador deverá solicitar informações sobre qualquer aspeto da Sociedade e examinar os seus livros, registos e documentos. O direito às informações estende-se às sociedades participadas sempre que possível.

Os pedidos de carácter executivo serão feitos ao Presidente do Conselho ou, se tal não for possível, ao Administrador Executivo, que os fará chegar ao interlocutor adequado. Se o solicitador considerar que as informações pedidas têm carácter confidencial, avisará o administrador sobre esta circunstância e o respetivo dever de cumprir a confidencialidade.

Não obstante a constatação anterior, a generalidade dos documentos que devem ser aprovados pelo Conselho e, em particular, aqueles que, pela sua extensão, não podem ser assimilados durante a sessão são enviados para os membros do Conselho antes das reuniões do órgão de administração.

Conselho e Auditoria (C.127, C.128, C.130, C.131, C.132, C.133 e C.134)

A relação com o mercado e a independência dos revisores externos

Quanto às relações com os sujeitos que intervêm nos mercados, a Sociedade atua em conformidade com os princípios de transparência e de não discriminação presentes na legislação que lhe é aplicável e com o Regulamento do Conselho de Administração, que estabelece que serão disponibilizadas de forma imediata todas as informações relevantes através das comunicações da CNMV e da página web corporativa. No que diz respeito à sua relação com analistas e bancos de investimento, o Departamento de Relações com Investidores coordena a relação da Sociedade com analistas, acionistas e investidores institucionais, gerindo os seus pedidos de informações a fim de garantir transversalmente um tratamento equitativo e objetivo.

Neste sentido e em conformidade com a Recomendação 4 do Código de Boa Gestão das Sociedades Cotadas, o Conselho de Administração da Sociedade, em virtude do seu poder de determinar as políticas e estratégias gerais da Sociedade, aprovou, na sua sessão de 30 de julho de 2015, a Política de informações, comunicações e contacto entre acionistas, investidores e administradores votantes, disponível na página web corporativa da Sociedade.

No âmbito da Política referida e com base nas responsabilidades atribuídas ao Administrador Coordenador nomeado em 2017, cabe-lhe manter o contacto, sempre que seja adequado, com investidores e acionistas para conhecer os seus pontos de vista a fim de formar uma opinião sobre as suas preocupações no que diz respeito à Governança Corporativa da Sociedade.

Assim, e em conformidade com as normas internas, encontram-se especificamente entre as responsabilidades atribuídas legalmente ao Conselho de Administração a de supervisionar o processo de divulgação de informações e de comunicações relativas à Sociedade, competindo-lhe, por conseguinte, a gestão e supervisão ao mais alto nível das informações fornecidas aos acionistas, investidores institucionais e mercados no geral. Neste sentido, o Conselho de Administração procura, através dos órgãos e departamentos competentes, tutelar, proteger e facilitar o exercício dos direitos dos acionistas, investidores institucionais e mercados em nome do interesse geral e em conformidade com os seguintes princípios:

5/0
Cork
26

Transparência, igualdade no tratamento, não discriminação, fornecimento de informações contínuo, afinidade com os interesses sociais; vanguarda no uso das novas tecnologias e Cumprimento da Lei e das normas internas do CaixaBank.

Estes princípios são aplicáveis às informações fornecidas e às comunicações entre a Sociedade e os acionistas, investidores institucionais e os mercados e restantes partes interessadas; incluindo, entre outras comunicações, aquelas que se celebram com entidades financeiras intermediárias, gestoras e depositárias das ações da Sociedade, analistas financeiros, órgãos reguladores e supervisores, administradores de voto (proxy advisors), agências de informações e agências de classificação de risco de crédito (rating).

A Sociedade terá especial consideração pelas regras de tratamento de informações privilegiadas e de informações relevantes constantes das leis vigentes aplicáveis e das normas da Sociedade quanto às relações com acionistas e às comunicações com os mercados de valores referidas no Código de Ética e de Princípios de Atuação do CaixaBank, S.A no âmbito do mercado de valores e do Regulamento do Conselho de Administração da Sociedade (também disponível na página web corporativa da Sociedade).

Quanto aos auditores externos, a Comissão de Auditoria e Controlo tem, não obstante a função de informar o Conselho de Administração sobre propostas de seleção, nomeação, reeleição e substituição do revisor externo a serem debatidas na Assembleia Geral de Acionistas, a função de estabelecer relações oportunas com o revisor oficial de contas para receber informações sobre as

questões que podem pôr em risco a independência do mesmo e quaisquer outras relacionadas com o processo de desenvolvimento da auditoria de contas. De qualquer forma, a Comissão de Auditoria e Controlo deverá receber anualmente dos revisores externos não só a respetiva declaração de independência em relação à Sociedade ou às entidades que lhe estão vinculadas direta ou indiretamente, mas também as informações sobre os serviços adicionais de qualquer classe prestados a estas entidades pelos revisores externos ou pelas pessoas ou entidades a que estão vinculados em conformidade com a legislação sobre a auditoria de contas. A Comissão de Auditoria e Controlo emitirá anualmente, antes da emissão do relatório de contas, um relatório do qual constará a sua opinião sobre a independência do auditor de contas. Este relatório deverá conter o valor individual e total dos serviços adicionais referidos anteriormente que se prendam com o regime de independência e com assuntos de auditoria legal e respetivas leis reguladoras aplicáveis.

Como mecanismo adicional para garantir a independência dos revisores, o artigo 45.4 dos Estatutos Sociais estabelece que a Assembleia Geral não poderá agir no sentido de anular a intervenção dos revisores até ao final do período para o qual foram nomeados, exceto por justa causa. Nesse âmbito, com o objetivo de garantir o cumprimento das leis aplicáveis e da independência dos trabalhos de auditoria, a Sociedade tem uma Política de Relações com Revisores Externos.

Quanto a mecanismos concretos estabelecidos para preservar a independência dos revisores externos, o Conselho de Administração aprovou

no ano fiscal de 2018 a Política de Relações com Revisores Externos. Essa política tem como objetivo alinhar o processo de designação dos Revisores Oficiais de Contas do CaixaBank, S.A e do correspondente Grupo Consolidado ao quadro regulamentar, garantindo que o processo é imparcial e transparente e que tanto a designação dos revisores como as relações estabelecidas com estes decorrem em conformidade com as normas aplicáveis.

Esta Política abrange, entre outros princípios, aqueles que regem a seleção, contratação, nomeação, reeleição e rescisão dos Revisores Oficiais de Contas do CaixaBank, assim como as relações celebradas entre a Sociedade e os Revisores.

A empresa de auditoria presta outros serviços à Sociedade e/ou respetivo grupo não relacionados com auditorias:

>>	<u>532</u>	<u>625</u>	<u>1.157</u>
>>	<u>32%</u>	<u>29%</u>	<u>30%</u>

510
Carl
27

Em condições normais, a Comissão de Auditoria e Controlo é responsável por garantir a preparação correta das informações financeiras e tem, entre outras, as seguintes funções que visam evitar a existência de relatórios de auditoria com exceções:

- Em relação à supervisão das informações financeiras:
- informar a Assembleia Geral de Acionistas sobre questões relacionadas com matérias da responsabilidade da Comissão e, em particular, sobre os resultados das auditorias, explicando de que forma estas contribuíram para a integridade das informações financeiras e a função desempenhada pela Comissão durante o processo;
 - supervisionar o processo de preparação e apresentação das informações financeiras relevantes à Sociedade e, se aplicável, ao Grupo, revendo as contas da Sociedade, a compliance neste âmbito, a delimitação adequada do perímetro de consolidação e a aplicação correta dos princípios de contabilidade geralmente aceites.

Em particular, conhecer, entender e supervisionar a eficácia do sistema de controlo interno das informações financeiras (SCIIF), tirando conclusões sobre o nível de confiança e fiabilidade do sistema, e informar sobre as propostas de alteração dos princípios e critérios contabilísticos sugeridos pela direção a fim de garantir a integridade dos sistemas de informações contabilísticas e financeiras, considerando o controlo financeiro e operativo e o cumprimento das leis aplicáveis. A Comissão poderá apresentar recomendações ou propostas ao Conselho de Administração a fim de salvaguardar a integridade das informações financeiras relevantes;

- garantir que o Conselho de Administração apresenta os relatórios de contas anuais à Assembleia Geral de Acionistas a fim de evitar que constem dos relatórios de auditoria limitações nem exceções e, caso existam exceções, o Presidente da Comissão e os revisores poderão explicar com clareza aos acionistas os conteúdos e alcance das limitações ou exceções;

- informar com antecedência o Conselho de Administração sobre as informações financeiras (e não financeiras que lhes estejam relacionadas) que a Sociedade tem de disponibilizar periodicamente aos mercados e respetivos órgãos de supervisão.

Durante o ano fiscal de 2019, a Sociedade não substituiu o seu revisor externo. O relatório de auditoria de contas anuais do ano fiscal anterior não inclui reservas nem exceções. As contas anuais individuais e consolidadas apresentadas ao Conselho para efeitos de formulação não são previamente certificadas. Não obstante, o relatório de contas anuais entregue a 31 de dezembro de 2019 no âmbito do processo do Sistema Interno de Controlo das Informações Financeiras (SCIIF) é alvo de certificação pelo Diretor Executivo da Intervenção, Controlo da Gestão e do Capital da Sociedade.

Opas (0.1.10)

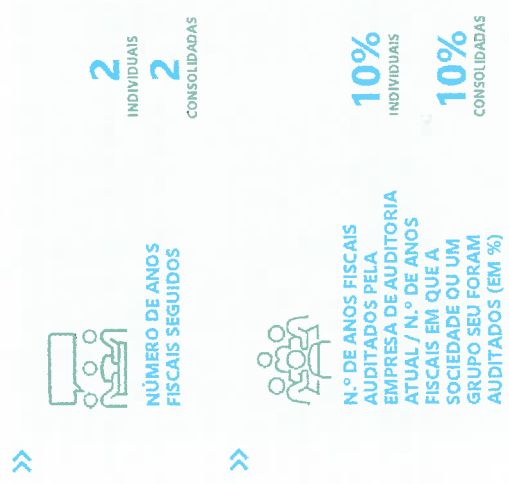
A Sociedade não celebrou acordos significativos que entrem em vigor, sejam alterados ou que terminem no caso de ocorrerem alterações na gestão da sociedade oriundas de uma oferta pública de aquisição ou dos respetivos efeitos.

Seleção (0.1.16, 0.1.21, 0.1.22 e 0.1.23)

Em conformidade com o artigo 529 do Real Decreto Legislativo de 1/2010, de 2 de julho, que rege o texto da Lei de Sociedades de Capital, e com os artigos 5, 6, 18 e 21 do Regulamento do Conselho de Administração, as propostas de nomeação de administradores que o Conselho de Administração enviar para consideração da Assembleia Geral e os acordos de nomeação que o Conselho adotar em virtude dos seus poderes de cooptação legalmente atribuídos deverão ser precedidas da proposta correspondente da Comissão de Nomeações quando estiverem envolvidos administradores independentes e de um relatório quando estiverem envolvidos os restantes administradores. As propostas de nomeação ou reeleição de administradores são acompanhadas por um relatório justificativo do Conselho de Administração do qual constará a competência, experiência e méritos do candidato proposto.



Número de anos fiscais em que a atual empresa de auditoria prestou serviços de auditoria de contas anuais individuais e/ou consolidadas da sociedade.



Exercendo os seus poderes de apresentação de propostas à Assembleia Geral e de cooptação no momento de ocupar vagas livres, o Conselho de Administração zela para que a Assembleia Geral seja composta maioritariamente por administradores externos ou não executivos e para que integre o mínimo possível de administradores executivos.

Também zela para que sejam integrados dentro do grupo maioritário de administradores não executivos os titulares ou representantes dos titulares de um número de ações significativo e estável no capital da Sociedade ou os acionistas que tenham sido propostos como administradores sem que a sua participação seja significativa (administradores dominicais) e os profissionais prestigiados que possam desempenhar funções sem serem condicionados pelas suas relações com a Sociedade ou os respetivos grupo, gerentes ou acionistas significativos (administradores independentes).

Para afetar a aptidão dos administradores, são usadas as definições estabelecidas nas normas aplicáveis e constantes do artigo 19 do Regulamento do Conselho de Administração.

No âmbito dos administradores externos, também zela para que a relação entre os administradores dominicais e independentes reflita a diferença entre o capital da Sociedade representado pelos dominicais e o restante capital e para que os administradores independentes representem, no mínimo, um terço do total de administradores.

Nenhum acionista pode ser representado no Conselho de Administração por um número de administradores dominicais superior a quarenta por cento do total

de membros do Conselho de Administração, sem derrogar o direito de representação proporcional dos acionistas nos termos previstos pela Lei.

Os administradores exercem o seu cargo durante o prazo previsto pelos Estatutos (4 anos), ou até a Assembleia Geral determinar a cessação de funções ou o cargo ser renunciado, e podem ser reeleitos uma ou várias vezes por períodos de igual duração. Não obstante, os administradores independentes só podem assumir esse cargo durante um período continuado máximo de 12 anos.

Os que são designados por cooptação exercem o seu cargo até à data da seguinte reunião da Assembleia Geral ou até ao prazo legal para a celebração da Assembleia sobre a apresentação das contas o ano fiscal anterior, mas se a vaga surgir após a convocação para a Assembleia Geral e antes da sua celebração, a nomeação, por cooptação do Conselho, do administrador que ocupará a vaga tem efeito até à celebração da Assembleia Geral seguinte.

A 20 de setembro de 2018, o Conselho de Administração aprovou a Política de seleção, diversidade e avaliação da idoneidade dos administradores e dos membros da Administração e de outros titulares de funções-chave da CaixaBank e do seu grupo (doravante, «Política»). A «Política» é uma parte integrante do sistema de gestão corporativa da Sociedade e abrange os principais aspetos e compromissos da Sociedade e do seu Grupo quanto à nomeação e seleção de administradores.

Quanto ao processo de seleção de administradores e aos requisitos individuais, os candidatos a administrador e os administradores devem cumprir os re-

quisitos de idoneidade necessários ao exercício do seu cargo em conformidade com as normas aplicáveis. Em particular, deverá ser reconhecidamente honoráveis nos domínios comercial e profissional, ter conhecimentos e experiência adequados para desempenhar as suas funções e condições para exercer uma boa governação da sociedade.

Também são tidas em conta as condições que as leis vigentes estabelecem em relação à composição do Conselho de Administração. Em particular, a composição do Conselho de Administração deve reunir conhecimentos, competências e experiência suficientes em matéria de gestão de entidades de crédito para compreender devidamente as atividades da Sociedade, incluindo os seus principais riscos, e garantir a capacidade efetiva do Conselho de Administração para tomar decisões de forma independente e autónoma no interesse da Sociedade.

Com a ajuda da Secretariado-Geral e do Conselho e tendo em conta o equilíbrio entre conhecimentos, experiência, capacidade e diversidade necessários e existentes no Conselho de Administração, a Comissão de Nomeações elabora e mantém atualizada uma matriz de competências a ser aprovada pelo Conselho de Administração.

Os resultados da aplicação da matriz podem servir para identificar necessidade futuras de formação ou áreas a reforçar em futuras nomeações.

O procedimento de seleção dos membros do Conselho estabelecido na «Política» é complementado, quando aplicável, pelo Protocolo de Procedimentos de Avaliação da Idoneidade e de Nomeações de Administradores e membros da Administração e de outros titulares de funções-chave da CaixaBank (doravante, «Protocolo de Idoneidade») ou por qualquer outra norma interna equivalente existente em qualquer altura.

O Protocolo de Idoneidade estabelece as unidades e procedimentos internos da Sociedade para a seleção e avaliação contínua dos membros do seu Conselho de Administração, dos diretores-gerais e outros diretores, dos responsáveis pela gestão interna e por outras funções-chave da CaixaBank tal como constam da legislação aplicável. Em conformidade com o «Protocolo de Idoneidade», cabe exclusivamente ao Conselho de Administração avaliar a idoneidade dos potenciais administradores, que, para esse fim, propõe ao Conselho de Nomeações a elaboração de um relatório. Não obstante o procedimento previsto para a avaliação precedente à nomeação de administradores, o Protocolo de Idoneidade também estabelece os procedimentos

para a avaliação contínua dos administradores e para a avaliação de circunstâncias que possam afetar a sua idoneidade durante o exercício do cargo.

Ao contrário do que acontece com os administradores, não existem requisitos específicos para a nomeação do Presidente do Conselho de Administração. Também não constam dos Estatutos nem do Regulamento do Conselho um limite de idade para ser administrador, limites aos mandatos nem outros requisitos mais estritos que acresçam aos previstos

e aplicáveis legalmente aos administradores independentes.

Os administradores deixarão de exercer o cargo no final do período para o qual foram nomeados, se a Assembleia Geral o determinar em virtude dos poderes que detém legalmente ou se o renunciarem em conformidade com os estatutos.

Os administradores devem pôr o seu cargo à disposição do Conselho de Administração em confor-

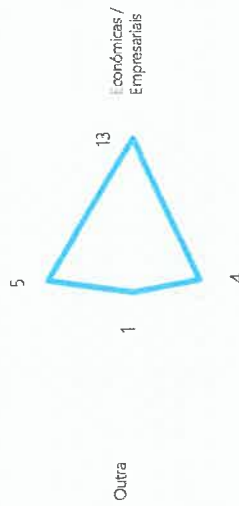
midade com os pressupostos enumerados na secção C1.19 deste Relatório e formalizar a correspondente demissão, se considerarem conveniente.

Quando um administrador deixar de exercer o seu cargo antes do fim do seu mandato, deverá explicar os seus motivos numa carta a ser enviada para todos os membros do Conselho de Administração.

Matriz de conhecimentos, experiência e diversidade do Conselho de Administração do CaixaBank (dezembro de 2019)

>> FORMAÇÃO

Direito



Ciências (matemática, física, engenharia...)

>> EXPERIÊNCIA

Administração da Banca / Setor

Inovação / Novas tecnologias / Transformação digital

Sector académico / investigação

Gestão de Riscos / Compliance

Auditoria

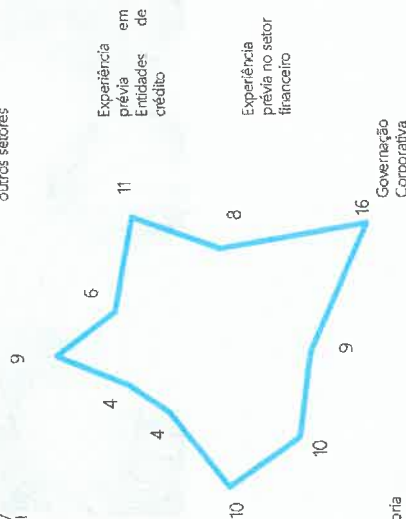
Serviço público / Relações com reguladores

Administração outros setores

Experiência prévia em Entidades de crédito

Experiência prévia no setor financeiro

Governança Corporativa



Após análise da matriz, pode-se considerar que o Conselho de Administração tem, no momento do presente relatório, uma composição satisfatória e equilibrada quanto aos conhecimentos e experiências dos seus membros, tanto ao nível do setor financeiro como a outros considerados relevantes no sentido de garantir a gestão correta da entidade de crédito e um conjunto de experiências que se traduzem em diferentes pontos de vista de caráter complementar.

519
Conf
30

Obrigações de demissão (C.1.19 e C.1.36)

Em conformidade com o artigo 212 do Regulamento do Conselho de Administração, os administradores deverão pôr o seu cargo à disposição do Conselho e formalizar, se considerar conveniente, a correspondente demissão nos seguintes casos:

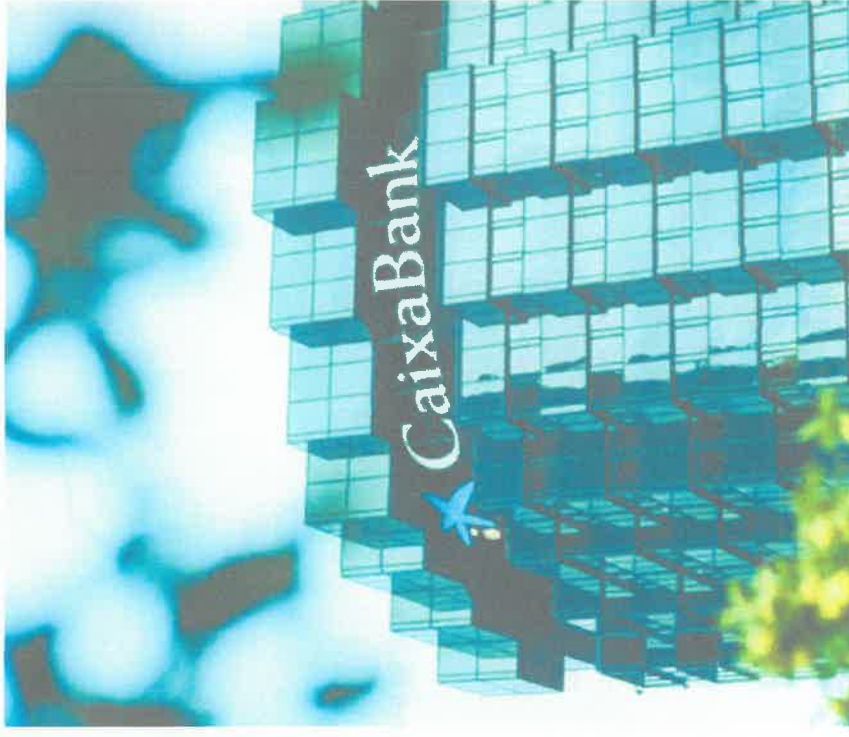
- a. quando deixarem de ocupar postos, cargos ou funções executivas associados à sua nomeação como administrador;
- b. quando lhes forem aplicáveis situações de incompatibilidade ou proibição legalmente previstas ou deixarem de cumprir os requisitos de idoneidade constantes do regulamento vigente;
- c. quando tiverem sido processados por presumíveis atos ilegais ou alvo de um processo disciplinar por falta grave ou muito grave instruído pelas autoridades de supervisão;
- d. quando a sua permanência no Conselho possa pôr em risco os interesses da Sociedade ou quando deixarem de corresponder ao perfil pelo qual foram nomeados; No caso particular dos administradores dominicais, quando os acionistas por estes representados alienarem totalmente a sua participação de capital. Também deverão fazê-lo quando os acionistas referidos reduzam a sua participação de capital até um nível que exija a redução do número de administradores dominicais;
- e. quando ocorrerem alterações significativas quanto à sua situação profissional ou às condições que os levaram a ser nomeados como administradores; e
- f. quando, por atos imputáveis aos administradores, o Conselho considerar que a permanência destes lesa gravemente o seu património ou reputação sociais.

O artigo 21.3 do Regulamento do Conselho de Administração estabelece que quando uma pessoa singular que represente uma pessoa coletiva incorrer numa das situações referidas acima, a pessoa singular deverá pôr o seu cargo à disposição da pessoa coletiva que a nomeou. Se esta decidir manter o representante no cargo de administrador, o administrador, enquanto pessoa jurídica, deverá pôr o seu cargo de administrador à disposição do Conselho de Administração.

Tudo isto, sem derrogar o que consta do Real Decreto 84/2015 de 13 de fevereiro, no qual se baseia a Lei 10/2014 de 26 de junho sobre a gestão, supervisão e solvência de entidades de crédito, que detalha os requisitos de honra a cumprir pelos administradores e as consequências punitivas advinentes do não cumprimento desta e de outras leis ou diretrizes aplicáveis às entidades de crédito.

Processos judiciais (C.1.37)

Nenhum membro do Conselho de Administração informou a Sociedade de que já foi alvo de processos judiciais ou julgamentos por delitos constantes do artigo 213 da Lei de Sociedades de Capital.



Avaliação (C.1.17 e C.1.18)

Sem deixar de ter em conta as conclusões do Relatório de avaliação do Conselho de Administração do ano fiscal de 2018, a Comissão de Nomeações fez seguir durante o ano fiscal de 2019 todas as medidas e ações de melhoria da organização explicadas abaixo.

Não obstante as medidas que já foram referidas como principais feitos de Governança Corporativa no ano fiscal de 2019, em particular, a redução do tamanho do Conselho de Administração, a criação da Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital e o alcance, após a AGA de 2019, de uma presença feminina de 37,50% na composição do Conselho durante o ano fiscal de 2019, a CaixaBank continuou a progredir e a desenvolver práticas organizacionais e operacionais que melhoraram a eficiência e a qualidade do funcionamento do Conselho de Administração.

Merecem destaque os vários avanços relacionados com ferramentas técnicas e aspetos organizacionais, incluindo a otimização do agendamento, a estruturação das reuniões e o prolongamento dos prazos relativos ao planeamento e à organização do trabalho.

Durante o ano fiscal de 2019 e no âmbito das Comissões, o Regulamento do Conselho foi alterado de forma a estender a obrigação de envio das atas das reuniões da Comissão de Nomeações e da Comissão de Remunerações a todos os administradores, o que já acontecia com a Comissão de Auditoria e Controlo, a Comissão de Riscos e a Comissão Executiva.

Descrição do processo de avaliação e áreas avaliadas

O Conselho de Administração realiza anualmente uma avaliação prevista no artigo 529 da Lei de Sociedades de Capital e na seção sete do artigo 16 do Regulamento do Conselho de Administração. Também é tido em conta o atual Código de Boa Gestão de fevereiro de 2015 que, pela respetiva Recomendação 36, prevê a autoavaliação periódica do desempenho do Conselho de Administração e das suas Comissões.

O Conselho de Administração realizou a autoavaliação do seu funcionamento em 2019 com base nos questionários de autoavaliação aprovados pela Comissão de Nomeações em 2018, introduzindo algumas alterações pontuais. Para estes efeitos, e uma vez que os questionários de autoavaliação dos dois anos fiscais são idênticos, foi possível incorporar no relatório do ano fiscal de 2019 uma comparação com os resultados do ano anterior.

A metodologia aplicada assenta fundamentalmente na análise das respostas aos questionários. São avaliados os seguintes aspetos:

Funcionamento do Conselho de Administração (preparação, dinâmica e cultura; avaliação das ferramentas de trabalho postas à disposição dos administradores e avaliação do processo de autoavaliação do Conselho de Administração); composição e funcionamento das comissões; desempenho do Presidente, do Administrador Executivo, do Administrador Independente Coordenador, do Secretário do Conselho de Administração e de cada administrador em função da avaliação atribuída pelos seus pares.

Também é enviado aos membros de cada comissão um formulário detalhado de autoavaliação do funcionamento da respetiva comissão.

Os resultados e as conclusões obtidas, incluindo as recomendações, foram extraídos do documento de análise da avaliação do desempenho do Conselho de Administração do CaixaBank e respetivas comissões durante o ano fiscal de 2019 aprovado pelo Conselho de Administração.

Com caráter geral e com base nas respostas dos administradores ao exercício de autoavaliação e nos relatórios de atividade elaborados por cada Comissão, a avaliação do Conselho de Administração quanto à qualidade e eficiência do seu funcionamento e do funcionamento das suas Comissões durante o ano fiscal de 2019 é positiva.

Remuneração do Conselho de Administração (C.1.13, e C.1.39)



As informações constantes desta seção sobre a remuneração dos administradores no ano fiscal de 2019 têm em conta os seguintes aspectos:

No final do ano fiscal de 2019, o Conselho de Administração é composto por 16 membros, sendo Sr. Gonzalo Gortázar, Administrador Executivo, o único membro que exerce funções executivas.

A Assembleia Geral de Acionistas celebrada a 5 de abril de 2019 resultou num acordo para reduzir em dois o número de administradores, fixando em dezasseis o número total de membros do Conselho, e na nomeação de Marcelino Armenter (administrador dominical) e de Cristina Garmendia (administradora independente) como novos membros do Conselho de Administração. Por outro lado, em virtude da não renovação dos seus cargos, Alain Minc, Juan Roselli, Antonio Sáinz de Vicuña e Javier Ibarz Alegria deixaram de pertencer ao Conselho.

Pela celebração da Assembleia Geral, o Conselho de Administração, após considerar a proposta da Comissão de Nomeações

e da Comissão de Auditoria e Controlo (relativa à composição da Comissão de Nomeações), chegou a acordo para reorganizar a composição das Comissões do Conselho. Nesse âmbito, nomeou Verónica Fisas Vergés, administradora independente, como vogal da Comissão de Remunerações e Xavier Vives Torrents, administrador independente coordenador, como vogal da Comissão de Nomeações. Também chegou a acordo para renomear todos os administradores reeleitos na Assembleia Geral como membros das Comissões do Conselho a que já pertenciam. Por último, a Comissão de Auditoria e Controlo chegou a acordo para designar Koro Usarraga como Presidente da Comissão de Auditoria e Controlo e a Comissão de Riscos designou Eduardo Javier Sanchez como o seu Presidente.

A 23 de maio de 2019, o Conselho de Administração chegou a acordo para a constituição da Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital. Em particular, além do Presidente e do Administrador Executivo, integraram-na também Amparo Moraleda, Cristina Garmendia e Marcelino Armenter.

O valor da remuneração do Conselho de Administração não inclui a remuneração por pertença a outros conselhos ou a representação de capital da Entidade fora do grupo consolidável, que ascende aos 246 mil euros, nem o montante relacionado com os sistemas de poupança com direitos económicos não consolidados durante o ano fiscal, que ascende aos 509 mil euros.



517
CAF

Acordos entre a sociedade e os respetivos cargos de administração ou direção ou funcionários que disponham de indemnizações, cláusulas de garantia ou de “pára-quebras dourados” no momento da sua demissão ou despedimento irregulares ou cuja relação contratual termine por motivos relacionados com ofertas públicas de aquisição ou outros tipos de operações.

» 32

NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS

TIPO DE BENEFICIÁRIO

Administrador Executivo e 3 membros da Comissão Executiva, 5 Gerentes e 23 quadros intermédios

DESCRIÇÃO DO ACORDO

Administrador Executivo: 1 anuidade das componentes fixas da remuneração.

Membros da Comissão Executiva: cláusula de indemnização do maior montante entre 1 anuidade das componentes fixas da remuneração e a indemnização prevista por requisito legal. Atualmente, há 3 membros da comissão para quem a indemnização prevista por requisito legal ainda é inferior à de 1 anuidade.

Neste âmbito, foi estabelecida para o Administrador Executivo e para os membros do Comité Executivo uma anuidade das componentes fixas da remuneração, paga mensalmente, para remunerar o pacto de não concorrência. Este pagamento deixaria de ser efetuado se o pacto deixasse de ser cumprido.

Gerentes e quadros intermédios: 28 gerentes e quadros intermédios: entre 0,1 e 1,5 anuidades das componentes fixas da remuneração acrescidas à indemnização prevista por requisito legal. No cômputo, são incluídos os administradores e os quadros intermédios das empresas do grupo.



Além dos contratos por requisito legal, também estes contratos serão comunicados e/ou aprovados pelo Conselho de Administração. Estas cláusulas também serão comunicadas à Assembleia Geral.

Depois de receber o relatório da Comissão de Remunerações previsto pelos Estatutos, o Conselho aprova a Política de Remuneração do Conselho de Administração, do Coletivo Identificado e Geral do Grupo CaixaBank. Igualmente, aprova a remuneração dos administradores dentro do prazo fixado pela Assembleia e, no caso dos executivos, a remuneração adicional pelas respetivas funções executivas e restantes condições constantes dos contratos. Em relação à Administração, cabe ao conselho aprovar as nomeações e eventuais demissões de Administradores, assim como as condições contratuais de onde constam as cláusulas de rescisão.

Há que destacar que a Política de Remunerações do Conselho de Administração contém informações detalhadas sobre a remuneração dos administradores e, em particular, do administrador executivo e que é aprovada pela Assembleia Geral. Em caso de despedimento indemnizável dos restantes gerentes que não são considerados titulares de cargos executivos (5 beneficiários) ou membros dos quadros intermédios (23 beneficiários), o impacto seria irrelevante porque as suas cláusulas seriam absorvidas pelas indemnizações legais.

SIG
CAN

A Comissão Executiva (C.1.14)

>> MEMBROS (EXCLUINDO O CEO)

JUAN ANTONIO ALCARAZ

Director-Geral dos Negócios



Educação

PhD in Business Administration from the University of Valencia. He has worked in the financial industry for over 20 years, with a focus on risk management and compliance.



Percurso profissional

He has held various senior positions in the financial industry, including Director of Risk Management and Compliance at CaixaBank. He is also a member of the Board of Directors of CaixaBank.



Outros cargos atuais

He is currently a member of the Board of Directors of CaixaBank. He is also a member of the Board of Directors of CaixaBank's subsidiary, CaixaBank (UK) Limited.

XAVIER COLL

Director-Geral dos Recursos Humanos e da Organização



Educação

PhD in Business Administration from the University of Valencia. He has worked in the financial industry for over 20 years, with a focus on human resources and organizational development.



Percurso profissional

He has held various senior positions in the financial industry, including Director of Human Resources and Organization at CaixaBank. He is also a member of the Board of Directors of CaixaBank.

JORDI MONDÉJAR

Director-Geral de Riscos



Educação

PhD in Business Administration from the University of Valencia. He has worked in the financial industry for over 20 years, with a focus on risk management.



Percurso profissional

He has held various senior positions in the financial industry, including Director of Risk Management at CaixaBank. He is also a member of the Board of Directors of CaixaBank.



Outros cargos atuais

He is currently a member of the Board of Directors of CaixaBank. He is also a member of the Board of Directors of CaixaBank's subsidiary, CaixaBank (UK) Limited.

IÑAKI BADIOLA

Director Executive de Corporate Institutional Banking and International Banking



Educação

PhD in Business Administration from the University of Valencia. He has worked in the financial industry for over 20 years, with a focus on corporate banking and international banking.



Percurso profissional

He has held various senior positions in the financial industry, including Director of Corporate Institutional Banking and International Banking at CaixaBank. He is also a member of the Board of Directors of CaixaBank.



Outros cargos atuais

He is currently a member of the Board of Directors of CaixaBank. He is also a member of the Board of Directors of CaixaBank's subsidiary, CaixaBank (UK) Limited.

MATTHIAS BULACH

Director Executivo da Intervenção,
Controlo da Gestão e do Capital

Educação

PhD em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), 1998.

Percorso profissional

Em 2000 ingressou na CaixaBank, onde trabalhou durante 15 anos, exercendo funções de gestão em áreas de operações, comercial e de apoio. Em 2015 foi promovido a Diretor Executivo da Intervenção, Controlo da Gestão e do Capital, onde atua até hoje.

Outros cargos atuais

Presidente do Conselho de Administração da CaixaBank Portugal, 2015-2019.

JORGE FONTANALS

Director Executivo dos Sistemas de
Informação

Educação

PhD em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), 1998.

Percorso profissional

Em 2000 ingressou na CaixaBank, onde trabalhou durante 15 anos, exercendo funções de gestão em áreas de operações, comercial e de apoio. Em 2015 foi promovido a Diretor Executivo dos Sistemas de Informação, onde atua até hoje.

Outros cargos atuais

Presidente do Conselho de Administração da CaixaBank Portugal, 2015-2019.

MARÍA LUISA MARTÍNEZ

Directora Executiva de Comunicação,
Relações Institucionais, Marca e RSC

Educação

PhD em Comunicação, Universidade de Navarra, 2005.

Percorso profissional

Em 2005 ingressou na CaixaBank, onde trabalhou durante 15 anos, exercendo funções de gestão em áreas de comunicação, relações institucionais, marca e RSC. Em 2015 foi promovida a Directora Executiva de Comunicação, Relações Institucionais, Marca e RSC, onde atua até hoje.

Outros cargos atuais

Presidente do Conselho de Administração da CaixaBank Portugal, 2015-2019.

JAVIER PANO

Director Executivo das Finanças

Educação

PhD em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), 1998.

Percorso profissional

Em 2000 ingressou na CaixaBank, onde trabalhou durante 15 anos, exercendo funções de gestão em áreas de operações, comercial e de apoio. Em 2015 foi promovido a Director Executivo das Finanças, onde atua até hoje.

Outros cargos atuais

Presidente do Conselho de Administração da CaixaBank Portugal, 2015-2019.

520
CHZ
36

MARISA RETAMOSA

Diretora Executiva das Auditorias Internas



Graduação em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) em 1998. Pós-graduação em Auditoria Interna pela Universidade de Pernambuco (UNPE) em 2000. Pós-graduação em Auditoria Interna pela Universidade de Pernambuco (UNPE) em 2000.



Exercício de atividades profissionais em empresas de auditoria e consultoria em auditoria interna e externa, com ênfase em auditoria interna. Experiência em auditoria interna em empresas de diversos setores, incluindo o setor financeiro. Atualmente atua como Diretora Executiva das Auditorias Internas na CaixaBank.

JAVIER VALLE

Director Ejecutivo dos Seguros



Graduação em Engenharia de Minas pela Universidade de Granada em 1985. Pós-graduação em Engenharia de Minas pela Universidade de Granada em 1987. Pós-graduação em Engenharia de Minas pela Universidade de Granada em 1987.



Exercício de atividades profissionais em empresas de seguros e de serviços financeiros. Atualmente atua como Director Ejecutivo dos Seguros na CaixaBank.



Atualmente atua como Director Ejecutivo dos Seguros na CaixaBank.

ÓSCAR CALDERÓN

Secretário-Geral e Secretário do Conselho



Graduação em Direito pela Universidade de Granada em 1985. Pós-graduação em Direito pela Universidade de Granada em 1987. Pós-graduação em Direito pela Universidade de Granada em 1987.



Exercício de atividades profissionais em empresas de serviços financeiros e de seguros. Atualmente atua como Secretário-Geral e Secretário do Conselho na CaixaBank.



Atualmente atua como Secretário-Geral e Secretário do Conselho na CaixaBank.

Remuneração total efetuada a favor dos membros da administração que não são administradores executivos:

<p>» SR. JORGE MONDÉJAR LÓPEZ Diretor-Geral dos Riscos</p>	<p>» SR. JAVIER PANO RIERA Diretor Executivo das Finanças</p>
<p>» SR. FRANCESC XAVIER COLL ESCURSELL Diretor-Geral dos Recursos Humanos e da Organização</p>	<p>» SR. JORGE FONTANALS CURIEL Diretor Executivo dos Sistemas de Informação</p>
<p>» SRA. MARÍA LUISA MARTINEZ GISTAU Diretora Executiva de Comunicação, Relações Institucionais, Marca e RSC</p>	<p>» SR. ÓSCAR CALDERÓN DE OYA Secretário-Geral e Secretário do Conselho</p>
<p>» SR. JUAN ANTONIO ALCARAZ GARCÍA Diretor-Geral dos Negócios</p>	<p>» SR. MATTHIAS BULLACH Diretor Executivo da Intervenção, Controlo da Gestão e do Capital</p>
<p>» SR. IÑAKI BADIOLA GÓMEZ Diretor Executivo da CIB and International Banking</p>	<p>» SRA. MARISA RETAMOSA FERNÁNDEZ Diretora Executiva das Auditorias Internas</p>
<p>» SR. JAVIER VALLE T-FIGUERAS Diretor Executivo dos Seguros</p>	



O montante figurado inclui a remuneração fixa, em espécie, variável a curto prazo, o prémio do seguro contra riscos, o pagamento discricionário da pensão e outras prestações a longo prazo a que os membros da Administração têm direito. Também foi concedido como incentivo provisionar um total de 245.975 ações correspondentes ao Incentivo Provisional do primeiro ciclo do Plano de Incentivos Anuais Condicionados vinculado ao Plano Estratégico 2019 – 2021 aprovado pela Assembleia Geral de Acionistas a 5 de abril de 2019.

A remuneração obtida durante o ano fiscal de 2019 pela Administração do CaixaBank pela sua representação da Entidade nos Conselhos de Administração de sociedades cotadas e de outras sociedades dentro e fora do grupo consolidável ascende a 1.305 mil euros e consta dos relatórios de contas das respetivas sociedades.

» REMUNERAÇÃO TOTAL DA ADMINISTRAÇÃO
(EM MILHARES DE EUROS)

10.234

522

 38

>> PARTICIPAÇÃO DA COMISSÃO EXECUTIVA NO CAIXABANK

Administradores não membros do Conselho de Administração

	% de direitos de voto atribuídos às ações		% de direitos de voto via instrumentos financeiros		% total de direitos de voto	% de direitos de voto que podem ser através de instrumentos financeiros	
	Direta	Indireta	Direta	Indireta		Direta	Indireta
Sr. Juan Antonio Alcaraz Garcia	0,003%	0,000%	0,005%	0,000%	0,008%	0,000%	0,000%
Sr. Iñaki Badiola Gómez	0,001%	0,000%	0,002%	0,000%	0,003%	0,000%	0,000%
Sr. Matthias Bulach	0,000%	0,000%	0,001%	0,000%	0,001%	0,000%	0,000%
Sr. Óscar Calderón de Oya	0,001%	0,000%	0,001%	0,000%	0,002%	0,000%	0,000%
Sr. Francesc Xavier Coll Escursell	0,001%	0,000%	0,002%	0,000%	0,003%	0,000%	0,000%
Sr. Jorge Fontanals Curiel	0,000%	0,000%	0,002%	0,000%	0,002%	0,000%	0,000%
Sra. María Luisa Martínez Gistau	0,000%	0,000%	0,001%	0,000%	0,001%	0,000%	0,000%
Sr. Jordi Mordéjar López	0,001%	0,000%	0,002%	0,000%	0,003%	0,000%	0,000%
Sr. Javier Panc Riera	0,002%	0,000%	0,002%	0,000%	0,004%	0,000%	0,000%
Sra. Mariáse Retamosa Fernández	0,000%	0,000%	0,001%	0,000%	0,001%	0,000%	0,000%
Sr. Javier Valle T-Figueroa	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%
% total de direitos de voto no poder de Administradores não membros do Conselho de Administração	0,005%	0,000%	0,019%	0,000%	0,028%	0,000%	0,000%

Comissões do Conselho de Administração (CA)

COMISSÃO EXECUTIVA

Nome	Cargo	Categoria
Sr. Jordi Guel Solé	Presidente	Dominical
Sr. Tomás Muniesa Arantegui	Vogal	Dominical
Sr. Gonzalo Gortázar Rotasche	Vogal	Executivo
Sra. María Verónica Fisas Vergés	Vogal	Independente
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	Vogal	Independente
Sr. Francesc Xavier Vives Torrens	Vogal	Independente



% DE ADMINISTRADORES EXECUTIVOS

16,67



% DE ADMINISTRADORES DOMINICAIS

33,33



% DE ADMINISTRADORES INDEPENDENTES

50



Descrição breve

A Comissão Executiva, a sua organização e as suas tarefas regem-se elementarmente pelo artigo 39 dos Estatutos Sociais e pelos artigos 12 e 13 do Regulamento do Conselho de Administração.

Funções, Organização e funcionamento (C.2.1)

As competências da Comissão serão as que o Conselho lhe delegar nos trâmites da Lei, dos Estatutos Sociais e do Regulamento do Conselho de Administração.

A composição da Comissão Executiva é um reflexo da composição do Conselho e as regras do seu funcionamento são determinadas pelo Conselho de Administração.

Serão Presidente e Secretário da Comissão Executiva quem, por sua vez, ocupar esses cargos no Conselho de Administração.

A designação dos membros da Comissão Executiva e a delegação permanente das competências do Conselho requerem o voto favorável de pelo menos dois terços dos membros do Conselho de Administração.

A Comissão Executiva é reunida sempre que for convocada pelo seu Presidente ou quem tiver de o representar nos casos de não ocupação do cargo, ausência ou impossibilidade, e considera-se validamente constituída sempre que a maioria dos seus membros estiver presente ou for representada por outrem nas reuniões.

Ações concretizadas durante o ano fiscal

Durante o ano fiscal de 2019, a Comissão abordou uma série de matérias de forma recorrente, e outras de forma pontual, a fim de celebrar acordos pertinentes ou de obter informações. Segue abaixo um resumo dos principais assuntos abordados ao longo do ano fiscal de 2019:

- Acompanhamento dos resultados e de outros aspetos contabilísticos.
- Aspetos relacionados com produtos e serviços e outros aspetos empresariais.
- Índices e outros aspetos relacionados com a qualidade e a reputação.
- Atividade de créditos e avales.
- Situação de ativos adjudicados e questionáveis.
- Títulos de dívida e outros aspetos relacionados com créditos não reembolsados.
- Atividade supervisora e comunicações dos reguladores.
- Sociedades filiais e outros.
- Alterações organizativas e medidas de reestruturação.

A Comissão Executiva informa o Conselho sobre os principais assuntos tratados e decisões tomadas nas suas reuniões.

Os acordos da Comissão são celebrados pela maioria dos membros presentes ou representados por outrem e são válidos e vinculados sem necessidade de ratificação posterior pelo Conselho de Administração e sem derrogação do que consta do artigo 4.5 do Regulamento do Conselho.

A Comissão Executiva usufrui de todas as competências e poderes que lhe são legal e estatutariamente delegáveis. Ao nível interno, são aplicáveis à Comissão Executiva todas as limitações constantes do artigo 4 do Regulamento do Conselho de Administração.

Regulação (C.2.3)

Não existem regulamentos específicos das comissões do Conselho. A Comissão Executiva rege-se pela Lei, pelos Estatutos Sociais e pelo Regulamento do Conselho de Administração. No âmbito das previsões específicas para a Comissão Executiva, serão aplicadas as normas de funcionamento estabelecidas para o funcionamento do Conselho e constantes do Regulamento do Conselho disponível através da página web corporativa do CaixaBank (www.CaixaBank.com).

Não está previsto expressamente no regulamento da sociedade um relatório de atividades para a Comissão. Não obstante, a Comissão Executiva aprovou em reunião celebrada a dezembro de 2019 um relatório anual de atividades, bem como a avaliação do seu funcionamento durante o ano fiscal de 2019.

>> COMISSÃO DE AUDITORIA E CONTROLO

Nome	Cargo	Categoria
Koro Usarraga Unsuain	Presidente	Independente
Eduardo Javier Sánchez Irazu	Vogal	Independente
José Serna Masá	Vogal	Domínical

 % DE ADMINISTRADORES EXECUTIVOS 0,00	 % DE ADMINISTRADORES DOMINICAIS 33,33	 % DE ADMINISTRADORES INDEPENDENTES 66,67
---	--	---

Descrição breve

A Comissão de Auditoria e Controlo, a sua organização e as suas tarefas regem-se elementarmente pelo artigo 40 dos Estatutos Sociais, pelo artigo 14 do Regulamento do Conselho de Administração e pelas leis aplicáveis.

Funções. Organização e funcionamento (C.2.1)

A Comissão de Auditoria e Controlo é composta exclusivamente por administradores não executivos e o número de administradores é determinado pelo Conselho de Administração, equivalendo, no mínimo, a três (3) e, no máximo, a sete (7). A maioria dos membros da Comissão de Auditoria e Controlo são independentes e um (1) deles é designado com base nos seus conhecimentos e experiência em matérias de contabilidade, auditoria ou ambas.

Além disso, o Conselho de Administração pretende que os membros da Comissão de Auditoria e Controlo e, em particular, o seu Presidente tenham conhecimentos e experiência em matérias de contabilidade, auditoria e gestão de riscos e noutros âmbitos relevantes para o cumprimento das suas funções enquanto representantes da Comissão de Auditoria e Controlo.

No seu conjunto e sem derrogar a promoção da diversidade, os membros da Comissão de Auditoria e Controlo, designados com base na capacidade de dedicação necessária para desempenhar as funções que lhes são incumbidas, terão os conhecimentos técnicos relevantes no âmbito das atividades da Sociedade.



A Comissão de Auditoria e Controle reúne-se todos os trimestres para rever as informações financeiras que têm de ser comunicadas às autoridades e as informações que o Conselho de Administração terá de aprovar e incluir na sua documentação pública anual, contando, nestas ocasiões, com a presença do auditor interno e, se for emitido um relatório de revisão, do auditor de contas. Pelo menos uma parte destas reuniões decorrerá sem a presença da direção para que possam ser debatidas questões específicas relacionadas com as revisões realizadas.

A Comissão de Auditoria e Controle designa um Presidente de entre os administradores independentes. O Presidente deve ser substituído a cada quatro (4) anos, podendo ser reeleito no prazo de um (1) ano após deixar de exercer funções. O Presidente da Comissão atua como vogal nas reuniões

do Conselho de Administração e, por sua vez, da Assembleia Geral de Acionistas da Sociedade.

Também designa um Secretário e poderá designar um Vice-Secretário, podendo estes não ser membros da Comissão. Se não designar ninguém, atuarão no seu lugar os secretários do Conselho. Compete ao Secretário ajudar o Presidente da Comissão no planeamento de reuniões e compilar e distribuir quaisquer informações necessárias com a antecedência adequada, lavrando ata das reuniões.

A Comissão de Auditoria e Controle estabelece um plano de trabalho anual que contemplará as principais atividades da Comissão durante o ano fiscal.

Os membros da administração e o pessoal da Sociedade têm a obrigação de assistir às reuniões da Comissão de Auditoria e Controle e de prestar-lhe a sua colaboração e o acesso às informações de

que dispõem quando a Comissão o solicitar, podendo a Comissão requisitar a sua comparência sem a presença de nenhum outro gerente. A Comissão também poderá requisitar a comparência nas suas reuniões dos revisores de contas da Sociedade e de outras pessoas, mas apenas por convocação do Presidente da Comissão e só para abordar pontos concretos da agenda junto dos convocados.

A Comissão de Auditoria e Controle estabelece um canal de comunicação efetivo e periódico com os seus interlocutores habituais, que, normalmente, são o Presidente da Comissão; a direção da Sociedade, com especial destaque para a direção financeira; o responsável pelas auditorias internas; o principal auditor responsável pela auditoria de contas; e outros intervenientes. Em particular, as comunicações entre a Comissão de Auditoria e Controle e o auditor são fluidas, contínuas, conformes com as leis reguladoras da atividade de auditoria de contas e não devem menoscular a independência do auditor nem a eficácia com que realiza a auditoria ou com que os procedimentos de auditoria se desenrolam.

A Comissão de Auditoria e Controle poderá aceder de modo adequado, oportuno e suficiente as quaisquer informações ou documentos à disposição da Sociedade e solicitar serviços de consultoria a especialistas externos quando entender que são necessários ao bom cumprimento das suas funções.

A Sociedade fornece à Comissão de Auditoria e Controle recursos suficientes para poder cumprir as suas funções.

Considera-se validamente constituída sempre que a maioria dos seus membros

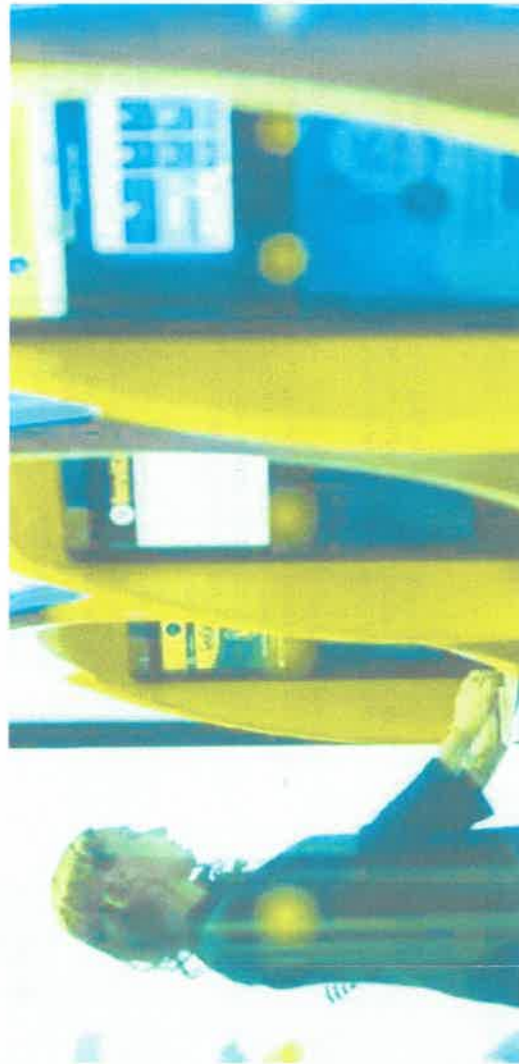
estiver presente ou for representada por outros nas reuniões. Os acordos são adotados por voto maioritário dos membros participantes, presentes ou representados por outros, e é lavrada ata dos acordos adotados em cada sessão, que é dada a conhecer ao Conselho através do envio ou da entrega de uma cópia da ata a todos os membros do Conselho.

Através do seu Presidente, a Comissão informa o Conselho sobre as atividades e o trabalho que realizou nas reuniões; previstas para o efeito ou, se o Presidente considerar necessário, na reunião a seguir a essa.

Elabora um relatório anual sobre o seu funcionamento em que destaca as principais incidências no âmbito das suas funções e que serve de base para a avaliação do Conselho de Administração e para outros efeitos. A Comissão também incluirá propostas de melhoria no relatório sempre que considerar oportuno.

O relatório da Comissão de Auditoria e Controle inclui, em particular e não obstante outras matérias, as atividades significativas realizadas durante o período e informações sobre outras que tenham sido realizadas em colaboração com especialistas externos. É publicado na página web da Sociedade com antecedência suficiente à celebração da Assembleia Geral Ordinária.

Esta Comissão reúne-se com a frequência que for necessária para o cumprimento das suas funções e é convocada pelo Presidente da Comissão, seja por iniciativa própria ou por requerimento do Presidente do Conselho de Administração ou de dois (2) membros da Comissão.



Sem derrogação de outras tarefas que lhe possam ser atribuídas a qualquer altura pelo Conselho de Administração, a Comissão de Auditoria e Controlo exerce, entre outras, as seguintes funções:

- informar a Assembleia Geral de Acionistas sobre questões relacionadas com matérias da responsabilidade da Comissão e, em particular, sobre os resultados das auditorias, explicando e que forma estas contribuíram para a integridade das informações financeiras e a função desempenhada pela Comissão durante o processo;
- supervisionar o processo de preparação e apresentação das informações financeiras relevantes à Sociedade e, se aplicável, ao Grupo, revendo as contas da Sociedade, a compliance neste âmbito, a delimitação adequada do perímetro de consolidação e a aplicação correta dos princípios de contabilidade geralmente aceites;
- garantir que o Conselho de Administração apresenta os relatórios de contas anuais à Assembleia Geral de Acionistas a fim de evitar que constem dos relatórios de auditoria limitações ou exceções e, caso existam exceções, o Presidente da Comissão e os revisores podem explicar com clareza aos acionistas os conteúdos e alcance das limitações ou exceções;
- informar com antecedência o Conselho de Administração sobre as informações financeiras (e não financeiras que lhes estejam relacionadas) que a Sociedade tem de disponibilizar periodicamente aos mercados e respetivos órgãos de supervisão;
- supervisionar a eficácia dos sistemas de controlo interno e debater com o auditor de contas as fragilidades significativas do sistema de controlo interno detetadas durante o processo de auditoria, tudo isto sem pôr em causa a independência da auditoria. Neste âmbito, poderá apresentar recomendações ou propostas ao Conselho de Administração até ao prazo de envio correspondente;
- supervisionar a eficácia da auditoria interna, estabelecer e supervisionar um mecanismo que permite aos funcionários da Sociedade ou do grupo a que pertencem comunicar, de forma confidencial e, se for apropriado, anónima, as irregularidades de potencial transcendência, em particular as financeiras e contabilísticas, surgentes no seio da Sociedade, recebendo informações periódicas sobre o seu funcionamento e podendo propor ações oportunas para a sua melhoria e para a redução do risco de surgirem irregularidades no futuro.

Ações concretizadas durante o ano fiscal

Existem matérias recorrentes que são analisadas pela Comissão, tais como a supervisão das informações financeiras e não financeiras, a supervisão da auditoria interna, o cumprimento das regras de Governança Corporativa e o cumprimento da Política de Ações Próprias.

A Comissão dedicou especial atenção à supervisão do processo de preparação e apresentação das informações financeiras relevantes, das restantes informações sobre o ano fiscal pós-las à disposição do mercado e das informações não financeiras. As pessoas responsáveis pelas informações assistiram a 15 das 18 reuniões celebradas pela Comissão durante o ano fiscal de 2019, o que permitiu à Comissão conhecer com antecedência suficiente o processo de preparação das informações financeiras intermédias e das contas anuais individuais e consolidadas.

A Comissão reconheceu e concordou com os princípios, critérios de avaliação, apreciações, estimativas e práticas contabilísticas aplicados pelo CaixaBank e supervisionou a sua adequação às normas contabilísticas e aos critérios estabelecidos pelos reguladores e supervisores competentes. O objetivo de tudo isto é garantir a integridade dos sistemas de informações contabilísticas e financeiras, considerando o controlo financeiro e operativo e o cumprimento das leis aplicáveis.

A Comissão fixou e tentou alcançar os seus objetivos para 2019 em conformidade com o seu Plano de atividades, dedicando especial atenção à supervisão das informações

financeiras e não financeiras que devem ser publicadas, à supervisão da eficácia do sistema de controlo interno e de riscos em coordenação com a Comissão de Riscos, especialmente no âmbito dos processos de avaliação da adequação do capital interno e da liquidez interna (ICAAP e ILAAP), ao Plano de Recuperação, ao canal confidencial de consultas e denúncias e ao acompanhamento das filiais mais significativas.

Em virtude das suas competências ordinárias, a Comissão debateu, examinou, celebrou acordos ou emitiu relatórios sobre, entre outros assuntos:

- Informações financeiras e não financeiras.
- Gestão e controlo dos riscos.
- Compliance.
- Auditoria interna.
- Relação com o auditor de contas.
- Independência do auditor de contas.
- Avaliação da atuação do auditor de contas.
- Operações vinculadas.
- Comunicações com os reguladores.

Todos os membros da comissão de auditoria foram designados com base nos seus conhecimentos e experiência em matérias de contabilidade, auditoria ou ambas.

Regulação (C.2.3)

Não existem regulamentos específicos das comissões do Conselho. A organização e as funções da Comissão de Auditoria e Controlo são regidas pelo Regulamento do Conselho disponível na página web corporativa do CaixaBank (www.caixabank.com), de onde consta também a respetiva composição e estrutura.

Em conformidade com o artigo 14.3 (e) do Regulamento do Conselho e com as leis aplicáveis, a Comissão de Auditoria e Controlo aprovou em reunião celebrada a dezembro de 2019 o seu relatório anual sobre o seu funcionamento, bem como a avaliação do seu funcionamento no ano fiscal de 2019, que está disponível na página web corporativa.

COMISSÃO DE NOMEAÇÕES

Nome	Cargo	Categoria
Sr. John S. Reed	Presidente	Independente
Sra. María Teresa Bassons Boncompagni	Vogal	Dominical
Sr. Xavier Vives Torrents	Vogal	Independente



% DE ADMINISTRADORES EXECUTIVOS

0,00



% DE ADMINISTRADORES DOMINICAIS

33,33



% DE ADMINISTRADORES INDEPENDENTES

66,67

Descrição breve

A Comissão de Nomeações, a sua organização e as suas tarefas regem-se elementarmente pelo artigo 40 dos Estatutos Sociais, pelo artigo 15 do Regulamento do Conselho de Administração e pelas leis aplicáveis.

Funções, Organização e funcionamento

A Comissão de Nomeações é composta por administradores não executivos e o número de administradores é determinado pelo Conselho de Administração, equivalente, no mínimo, a três (3) e, no máximo, a cinco (5) e sendo a maioria dos membros administradores independentes. Os membros da Comissão de Nomeações são nomeados pelo Conselho de Administração através de uma proposta da Comissão de Auditoria e Controlo e o Presidente da Comissão é nomeado de entre os administradores independentes que fazem parte da Comissão.

A Comissão de Nomeações regula o seu próprio funcionamento, escolhe o seu Presidente e poderá designar também um Secretário. Se a Comissão não designar um Secretário, atuará no seu lugar o Secretário do Conselho ou, na falta de um, qualquer um dos Vice-Secretários do Conselho.

Esta Comissão reúne-se com a frequência que for necessária para o cumprimento das suas funções e é convocada pelo Presidente da Comissão, seja por iniciativa própria ou por requerimento do Presidente do Conselho de Administração ou de dois (2) membros da Comissão, e deverá fazê-lo sempre que o Conselho ou o seu Presidente solicitarem a emissão de um relatório ou a adoção de uma proposta.

A convocatória é feita por carta, telegrama, telecópia, correio eletrónico ou qualquer outro meio que permita a acusação do seu recebimento.

O Secretário de cada Comissão é responsável pela convocatória da mesma e pelo arquivamento das atas e dos documentos apresentados à Comissão.

São lavradas atas dos acordos celebrados em cada sessão e disponibilizadas a todos os membros do Conselho.

As Comissões consideram-se validamente constituídas sempre que a maioria dos seus membros estiver presente ou for representada por outrem e os acordos são celebrados por voto maioritário dos membros presentes ou representados.

Elabora um relatório anual sobre o seu funcionamento em que destaca as principais incidências no âmbito das suas funções e que servirá de base para a avaliação do Conselho de Administração e para outros efeitos. A Comissão também incluirá propostas de melhoria no relatório sempre que considerar oportuno.

Sem derrogar as outras funções que lhe são atribuíveis pelo Conselho de Administração, a Comissão de Nomeações tem as seguintes responsabilidades:

- Avaliar e propor ao Conselho de Administração a avaliação das competências, conhecimentos e experiência necessários dos membros do Conselho de Administração e do pessoal-chave da Sociedade.
- Comunicar ao Conselho de Administração propostas de nomeação de administradores independentes a serem designados por cooptação ou submetidos a apreciação da Assembleia Geral de Acionistas e propostas de reeleição ou afastamento dos administradores referidos da Assembleia Geral de Acionistas.
- Informar sobre a nomeação ou a rescisão do Administrador Coordenador, do Secretário e dos Vice-Secretários do Conselho para serem sujeitas à aprovação do Conselho de Administração.
- Informar sobre as propostas de nomeação ou afastamento de administradores, podendo efetivar essas propostas diretamente se envolverem administradores que, por força das suas funções de gestão e de apoio ao Conselho ou às suas Comissões, motivem a Comissão a tomar tal iniciativa. Propor, se considerar conveniente, condições-base para os contratos dos administradores,

alheias aos aspetos contributivos, e comunicá-las depois de estabelecidas.

- Examinar e organizar, em coordenação com o Administrador Coordenador e colaboração com o Presidente do Conselho de Administração, a sucessão do Presidente; igualmente, examinar e organizar, em colaboração com o Presidente, a sucessão do primeiro executivo da Sociedade e formular propostas que apresentará ao Conselho de Administração para que a sucessão tenha efeito de forma ordenada e planeada.

- Informar o Conselho sobre as questões de diversidade de género e, assim, contribuir para que os procedimentos de seleção dos seus membros promovam a diversidade de experiências, conhecimentos e para que estes facilitem a seleção de administradoras; e estabelecer um objetivo de representação para o sexo menos representado no Conselho de Administração e elaborar orientações sobre como alcançar tal objetivo, zelando sempre pelo cumprimento da política de diversidade pelo Conselho de Administração, que constará do Relatório Anual de Governança Corporativa.

- Avaliar periodicamente (no mínimo, uma vez por ano) a estrutura, o tamanho, a composição e a atuação do Conselho de Administração e das suas Comissões, Presidente, Administrador Executivo e Secretário, recomendando ao Conselho possíveis alterações e atuando sob a direção do Administrador Coordenador no âmbito da avaliação do Presidente. Avaliar a composição do Comité Executivo e as respetivas tabelas de substituição para a adequada previsão das transições.

- Rever periodicamente a Política do Conselho de Administração em matérias de seleção e nomeação de administradores e formular recomendações.

- Supervisionar a atuação da Sociedade no que diz respeito à responsabilidade social corporativa e, neste âmbito, apresentar ao Conselho propostas que considere oportunas.

Ações concretizadas durante o ano fiscal

Em virtude das suas competências, a Comissão debateu, examinou, celebrou acordos ou emitiu relatórios sobre matérias relacionadas com o tamanho e a composição do Conselho, a avaliação da idoneidade, as nomeações de membros do Conselho, das suas Comissões e do pessoal-chave da Sociedade, a verificação do caráter dos administradores, a diversidade de género, a Política de seleção de administradores, administradores e outros cargos importantes, as questões de diversidade e sustentabilidade e os documentos de Governança Corporativa do ano fiscal de 2019 a serem apresentados, tudo em conformidade com o artigo 15 do Regulamento do Conselho.

Durante o ano fiscal de 2019, a Comissão supervisionou e regulou o bom funcionamento do sistema de Governança Corporativa da Sociedade, acompanhou os diferentes planos de sucessão (cargos-chave do Conselho e administração) e propôs a constituição da Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital. Para finalizar as suas atividades durante o ano fiscal, a Comissão focou na autoavaliação do Conselho (individual e coletiva); na avaliação da estrutura, do tamanho e da composição do Conselho; na avaliação do funcionamento do Conselho e respetivas Comissões; bem como na análise ao acompanhamento das recomendações do Código de Bom Governança Corporativa das Sociedades Cotadas e na análise de um plano proposto que visa a formação dos administradores.

Regulação (C.2.3)

Não existem regulamentos específicos das comissões do Conselho. A organização e as funções da Comissão de Nomeações são regidas pelo Regulamento do Conselho disponível na página web corporativa do CaixaBank (www.CaixaBank.com), de onde consta também a respectiva composição e estrutura.

Em conformidade com o artigo 15.4 (vi) do Regulamento do Conselho e com as leis aplicáveis, a Comissão de Nomeações aprovou em reunião celebrada a dezembro de 2019 o seu relatório anual de atividades, disponível na página web corporativa, que contempla a avaliação do seu funcionamento no ano fiscal de 2019.

COMISSÃO DE REMUNERAÇÕES

Nome	Cargo	Categoria
Sra. María Amparo Morales Martínez	Presidenta	Independente
Sra. Verónica Fisas Vargés	Vogal	Independente
Sr. Alejandro García-Bragado Dalmau	Vogal	Dominical

<p>% DE ADMINISTRADORES EXECUTIVOS</p> <p>0,00</p>	<p>% DE ADMINISTRADORES DOMINICAIS</p> <p>33,33</p>	<p>% DE ADMINISTRADORES INDEPENDENTES</p> <p>66,67</p>
--	---	--

Descrição breve

A Comissão de Remunerações, a sua organização e as suas tarefas regem-se elementarmente pelo artigo 40 dos Estatutos Sociais, pelo artigo 15 do Regulamento do Conselho de Administração e pelas leis aplicáveis.

Funções, Organização e funcionamento

A Comissão de Remunerações é composta por administradores não executivos e o número de administradores é determinado pelo Conselho de Administração, equivalendo, no mínimo, a três (3) e, no máximo, a cinco (5) e sendo a maioria dos membros administradores independentes. O Presidente da Comissão é nomeado de entre os administradores independentes que fazem parte da Comissão.

A Comissão de Remunerações regula o seu próprio funcionamento, escolhe o seu Presidente e poderá designar também um Secretário. Se a Comissão não designar um Secretário, atuará no seu lugar o Secretário do Conselho ou, na falta de um, qualquer um dos Vice-Secretários do Conselho.

Esta Comissão reúne-se com a frequência que for necessária para o cumprimento das suas funções e é convocada pelo Presidente da Comissão, seja por iniciativa própria ou por requerimento do Presidente do Conselho de Administração ou de dois (2) membros da Comissão, e deverá fazê-lo sempre que o Conselho ou o seu Presidente solicitarem a emissão de um relatório ou a adoção de uma proposta.

A convocatória é feita por carta, telegrama, telecópia, correio eletrónico ou qualquer outro meio que permita a acusação do seu recebimento.



O Secretário de cada Comissão é responsável pela convocatória da mesma e pelo arquivamento das atas e dos documentos apresentados à Comissão.

São lavradas atas dos acordos celebrados em cada sessão e transmitidos a todos os membros do Conselho. As atas estão à disposição de todos os membros do Conselho na Secretaria do mesmo, não sendo entregues ou enviadas diretamente para os membros por razões discricionárias, salvo se o Presidente da Comissão indicar o contrário.

As Comissões consideram-se validamente constituídas sempre que a maioria dos seus membros estiver presente ou for representada por outrem e os acordos são celebrados por voto maioritário dos membros presentes ou representados.

Elabora um relatório anual sobre o seu funcionamento em que destaca as principais incidências no âmbito das suas funções e que serve de base para a avaliação do Conselho de Administração e para outros efeitos. A Comissão também incluirá propostas de melhoria no relatório sempre que considerar oportuno.

Sem derrogar as outras funções que lhe são atribuíveis pelo Conselho de Administração, a Comissão de Remunerações tem as seguintes responsabilidades:

- Preparar as decisões relacionadas com as remunerações e, em particular, informar e propor ao Conselho de Administração a política de remunerações, o sistema e o valor das remunerações anuais dos administradores e dos Administradores, bem como a remuneração individual dos administradores executivos e dos Administradores e as condições para os seus contratos, especialmente as de tipo económico, sem derrogar as condições não remuneratórias que a Comissão de Nomeações tiver proposto.
- Zelar pelo cumprimento da política de remunerações de administradores e Administradores, bem como informar sobre as condições-base estabelecidas nos contratos celebrados com estes e sobre o cumprimento dos contratos.

- Informar e preparar a política geral de remunerações da Sociedade e, em particular, as políticas que abrangem as categorias de pessoas cujas atividades profissionais incidam de forma significativa no perfil de risco da Sociedade, bem como as que têm como objetivo evitar ou gerir conflitos de interesses com os clientes da Sociedade.

- Analisar, formular e rever periodicamente os programas de remuneração, ponderando a sua adequação e aproveitamento e zelando pelo seu cumprimento.

Ações concretizadas durante o ano fiscal

Existem matérias recorrentes que são analisadas pela Comissão, tais como as que dizem respeito às Remunerações anuais, à Política salarial e aos sistemas de remuneração e de Governança Corporativa.

Em virtude das suas competências ordinárias, a Comissão debateu, examinou, celebrou acordos ou emitiu relatórios sobre, entre outros assuntos:

- A política de remunerações, o sistema e o valor das remunerações anuais dos administradores e dos administradores, bem como a remuneração individual dos administradores executivos e dos administradores.

- Informações e proposta sobre condições-base estabelecidas nos contratos de administradores.

- Política Geral de Remunerações. Política de Remunerações do Coletivo Identificado.

- Análise, formulação e revisão de programas de remuneração.

- Propostas dirigidas ao Conselho relacionadas com Relatórios e Políticas de remunerações a serem submetidos para Assembleia Geral. Relatórios dirigidos ao Conselho sobre propostas para Assembleia Geral.

Regulação (2.3)

Não existem regulamentos específicos das comissões do Conselho. A organização e as funções da Comissão de Remunerações são regidas pelo Regulamento do Conselho disponível na página web corporativa do CaixaBank (www.CaixaBank.com), de onde consta também a respetiva composição e estrutura.

Em conformidade com o artigo 15.4 (vi) do Regulamento do Conselho e com as leis aplicáveis, a Comissão de Remunerações aprovou em reunião celebrada a dezembro de 2019 o seu relatório anual de atividades que contempla a avaliação do seu funcionamento no ano fiscal de 2019 e que está disponível na página web corporativa.



COMISSÃO DE RISCOS

Nome	Cargo	Categoria
Sr. Eduardo Javier Sanchiz Irazu	Presidente	Independente
Sr. Karo Usarraigü Unsalin	Vogal	Independente
Fundación CajaCanarias representada por Natalia Aznárez Gómez	Vogal	Dominical



% DE ADMINISTRADORES EXECUTIVOS

0,00



% DE ADMINISTRADORES DOMINICAIS

33,33



% DE ADMINISTRADORES INDEPENDENTES

66,67

RESPONSÁVEL PELA GESTÃO DE RISCOS

JORDI MONDÉJAR LÓPEZ
Diretor-Geral dos Riscos
22 de dezembro de 2019m

Membro da Comissão Executiva desde 10 de julho de 2014.

Descrição breve

A Comissão de Riscos, a sua organização e as suas tarefas regem-se elementarmente pelos Artigos 40 dos Estatutos e 14 do Regulamento do Conselho de Administração.

Funções, Organização e funcionamento

A Comissão de Riscos é composta exclusivamente por administradores não executivos que possuem os conhecimentos, capacidade e experiência oportunos para entender plenamente e gerir a estratégia de riscos e a exposição da Sociedade a riscos, sendo o número de administradores determinado pelo Conselho de Administração, equivalente, no mínimo, a três (3) e, no máximo, a seis (6), e correspondente maioritariamente a administradores independentes.

Esta Comissão reúne-se com a frequência que for necessária para o cumprimento das suas funções e é convocada pelo Presidente da Comissão, seja por iniciativa própria ou por requerimento do Presidente do Conselho de Administração ou de dois (2) membros da Comissão.

A convocatória é feita por carta, telegrama, telecópia, correio eletrónico ou qualquer outro meio que permita a acusação do seu recebimento.

O Secretário é responsável pela convocatória da Comissão e pelo arquivamento das atas e dos documentos apresentados à mesma.

Considera-se validamente constituída sempre que a maioria dos seus membros estiver presente ou for representada por outrem nas reuniões. Os acordos são adotados por voto maioritário dos membros participantes, presentes ou representados por outrem, e é lavrada ata dos acordos adotados em cada sessão, que é dada a conhecer ao Conselho através do envio ou da entrega de uma cópia da ata a todos os membros do Conselho.

Através do seu Presidente, a Comissão informa o Conselho sobre as atividades e o trabalho que realizou nas reuniões previstas para o efeito ou, se o Presidente considerar necessário, na reunião a seguir a essa.

Também elabora um relatório anual sobre o seu funcionamento em que destaca as principais incidências no âmbito das suas funções e que serve de base para a avaliação do Conselho de Administração e para outros efeitos. A Comissão também incluirá propostas de melhoria no relatório sempre que considerar oportuno.

Para exercer corretamente as suas funções, a entidade garante à Comissão de Riscos

o acesso fácil às informações sobre a situação de risco da entidade e, se necessário, a aconselhamento externo especializado, incluindo o prestável por revisores externos e organismos reguladores.

No âmbito das suas reuniões, a Comissão de Riscos poderá solicitar a presença de pessoas que, dentro da organização, realizem tarefas relacionadas com as suas funções e receber o aconselhamento necessário para formar opiniões sobre as questões da sua competência, sempre através da Secretaria do Conselho.

Sem derrogação de outras tarefas que lhe possam ser atribuídas a qualquer altura pelo Conselho de Administração, a Comissão de Riscos exerce, entre outras, as seguintes funções:

- Informar o Conselho de Administração sobre a exposição global, atual e futura da Sociedade a riscos e comunicar a sua estratégia de gestão de riscos, informando sobre as tendências de risco, ajudando a supervisionar a aplicação dessa estratégia e zelando para que as ações do Grupo sejam

Regulação (C.2.3)

consistentes com o nível de tolerância a riscos previamente decidido e acompanhando o grau de adequação dos riscos assumidos ao perfil estabelecido.

- Propor ao Conselho a política de riscos do Grupo.
- Determinar, em colaboração com o Conselho de Administração, a natureza, a quantidade, o formato e a frequência das informações sobre riscos a serem recebidas pelo Conselho de Administração e determinar as que enviará para a Comissão.
- Rever regularmente exposições com os principais clientes, setores econômicos de atividade, áreas geográficas e tipos de risco.
- Examinar os processos de comunicação e controle de riscos do Grupo, bem como os sistemas de informações e indicadores.
- Avaliar os riscos de não compliance associados às ações e decisões adotadas e, em particular, a gestão do risco de incorrer em sanções legais, perdas financeiras, materiais ou reputacionais que a sociedade possa ter que resultem do incumprimento de leis, normas, padrões regulamentares e códigos de conduta, detetando qualquer risco de incumprimento, efetuando o respetivo acompanhamento e examinando possíveis incompatibilidades com os princípios deontológicos.
- Informar sobre os novos produtos e serviços ou as alterações significativas aos existentes.

Ações concretizadas durante o ano fiscal

Em virtude das suas competências ordinárias, a Comissão debateu, examinou, celebrou acordos ou emitiu relatórios sobre as matérias da sua competência relacionadas com os Processos Estratégicos de Riscos (Risk Assessment e Catálogo de Riscos), o Mapa de Tendências de Risco (MTR), o Plano de Recuperação, a Política de Riscos do Grupo, o Painel de avaliação de riscos, os Processos de autoavaliação de capital e de liquidez (ICAAP – ILAAP), o Acompanhamento da Compliance e a Comissão Global de Riscos, entre outras.

Não existem regulamentos específicos das comissões do Conselho. A organização e as funções da Comissão de Riscos são regidas pelo Regulamento do Conselho disponível na página web corporativa do CaixaBank (www.CaixaBank.com), de onde consta também a respetiva composição e estrutura.

Em conformidade com o artigo 14.3 (e) do Regulamento do Conselho e com as leis aplicáveis, a Comissão de Riscos aprovou em reunião celebrada a dezembro de 2019 o seu relatório anual sobre o seu funcionamento, bem como a avaliação do seu funcionamento no ano fiscal de 2019.



COMISSÃO DE INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Nome	Cargo	Categoria
Sr. Jordi Gual Solé	Presidente	Dominical
Sr. Gonzalo González Roteche	Vogal	Executivo
Sra. María Amparo Morales Martínez	Vogal	Independente
Sr. Marcelino Armenter Vidal	Vogal	Dominical
Sra. Cristina Gamierdia Mendizábal	Vogal	Independente



Funções, Organização e funcionamento

A Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital é composta por um mínimo de três (3) e um máximo de cinco (5) membros.

O Presidente do Conselho de Administração e o Administrador Executivo integrarão sempre a Comissão. Os outros membros são nomeados pelo Conselho de Administração mediante proposta da Comissão de Nomeações com base nos seus conhecimentos e experiência nas áreas da competência da Comissão, tais como a tecnologia e inovação, os sistemas de informação e a cibersegurança.

A presidência da Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital é ostentada pelo Presidente do Conselho de Administração.

A presidência da Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital é ocupada pelo Presidente do Conselho de Administração.

A Comissão reúne-se com a frequência que for necessária para o cumprimento das suas funções e é convocada pelo Presidente da Comissão, seja por iniciativa própria ou por requerimento do Presidente do Conselho de Administração ou de dois (2) membros da Comissão, e deverá fazê-lo sempre que o Conselho solicitar a emissão de um relatório ou a adoção de uma proposta.

A Comissão considera-se validamente constituída sempre que a maioria dos seus membros

estiver presente ou for representada por outrem nas reuniões. Os acordos são adotados por voto maioritário dos membros participantes, presentes ou representados por outrem, e é lavrada ata dos acordos adotados em cada sessão, que é dada a conhecer ao Conselho através do envio ou da entrega de uma cópia da ata a todos os membros do Conselho.






















Sem derrogar as outras funções que lhe são atribuíveis pelo Conselho de Administração, a Comissão tem as seguintes funções:

- Ajudar o Conselho de Administração a identificar, acompanhar e analisar as novas nomeações, os novos modelos de negócios e os progressos e principais tendências e iniciativas no âmbito da inovação tecnológica, estudando os fatores que promovem o sucesso de determinadas inovações e a sua capacidade de transformação.

- Aconselhar o Conselho de Administração no âmbito da implementação do plano estratégico nos aspetos relacionados com a transformação digital e a inovação tecnológica (estratégia digital), em particular, pela comunicação dos planos e dos projetos concebidos pelo CaixaBank neste âmbito e dos novos modelos de negócios, produtos, relação com os clientes, etc. que sejam postos em marcha.

- Promover a reflexão no sentido de facilitar a identificação de novas oportunidades comerciais resultantes dos desenvolvimentos tecnológicos, bem como possíveis ameaças, pelo Conselho de Administração.

>> NÚMERO DE ADMINISTRADORES QUE INTEGRAM AS COMISSÕES DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO NO FINAL DOS ÚLTIMOS QUATRO ANOS FISCAIS (C.2.2)

	2019	2018	2017	2016
Comissão de Auditoria e Controle	 1 (33,33%)	 1 (25,00%)	 1 (33,33%)	 1 (33,33%)
Comissão de Nomeações	 1 (33,33%)	 1 (33,33%)	 2 (66,67%)	 2 (66,67%)
Comissão de Remunerações	 2 (66,67%)	 1 (33,33%)	 2 (66,67%)	 1 (33,33%)
Comissão de Risco	 2 (66,67%)	 2 (40,00%)	 1 (25,00%)	 1 (25,00%)
Comissão Executiva	 2 (33,33%)	 2 (25,00%)	 2 (25,00%)	 1 (14,29%)
Comissão de Inovação	 2 (40,00%)	—	—	—

Em relação às informações sobre a presença de administradores na Comissão de Nomeações, na Comissão de Remunerações e na Comissão de Riscos, é importante comunicar que até 25 de setembro de 2014 existiam três comissões do Conselho de Administração, nomeadamente: a Comissão de Nomeações e Remunerações, a Comissão de Auditoria e Controle e a Comissão Executiva.

A partir da data referida e a fim de fazer cumprir a Lei 10/2014 de Ordenação, Supervisão e Solvência das entidades de crédito, o Conselho de Administração do CaixaBank deliberou a transformação da Comissão de Nomeações e Remunerações na Comissão de Nomeações, a criação da Comissão de Remunerações, a criação da Comissão de Riscos e a alteração do Regulamento do Conselho para alinhar as normas internas

com a Lei e estabelecer as funções das novas Comissões do Conselho. Desta feita, foi fixado em 5 o número de Comissões do Conselho, que são: a Comissão de Nomeações, a Comissão de Remunerações, a Comissão de Riscos, a Comissão de Auditoria e Controle e a Comissão Executiva.

A 23 de maio de 2019, o Conselho de Administração deliberou a constituição da Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital. Também deliberou que, além do Presidente e do Administrador Executivo, integrassem a Comissão

Amparo Moraleda, Cristina Garmendia e Marcelino Armenter.



D. Operações vinculadas e operações intragrupo

Procedimento de aprovação das operações com partes vinculadas (D.1)

Compete ao Conselho aprovar, após comunicação da Comissão de Auditoria e Controlo, as operações que a Sociedade ou as sociedades do grupo realizarem com administradores, nos termos da Lei ou sempre que for necessária a autorização do Conselho de Administração, com acionistas titulares (individual ou grupalmente) de uma participação significativa, incluindo os acionistas representados no Conselho de Administração da Sociedade ou de outras sociedades que pertençam ao mesmo grupo, ou com pessoas vinculadas a estes (Operações Vinculadas).

Esta aprovação não é necessária para as operações que reúnam simultaneamente as seguintes três características:

- realizadas em virtude de contratos cujas condições estejam padronizadas e sejam aplicáveis a um grande número de clientes;
- realizadas a preços ou tarifas estabelecidos com carácter geral pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços relevantes; e
- quando o seu valor não for superior a um por cento (1%) dos rendimentos anuais da Sociedade.

Portanto, compete ao Conselho de Administração ou, na sua ausência, aos órgãos ou pessoas delegados (por urgências devidamente justificadas e ao abrigo da delegação conferida, devendo, nestes casos, a decisão ser submetida após ratificação no primeiro Conselho celebrado após a adoção) aprovar as operações vinculadas após relatório favorável da

comissão de Auditoria e Controlo. Os administradores afetados pela aprovação destas operações deverão abster-se de intervir na decisão e da votação do acordo sobre as operações referidas.

No que diz respeito às relações com acionistas significativos com uma participação superior a 30%, a Lei 26/2017 sobre bancos de poupanças e fundações bancárias estabelece a obrigação das fundações bancárias de aprovar um protocolo de gestão da participação financeira que, entre outras coisas, deve incluir os critérios gerais para a realização de operações entre a fundação bancária e a entidade de crédito participada, bem como os mecanismos para evitar possíveis conflitos de interesses. Neste sentido, a Fundação Bancária «la Caixa» aprovou o seu Protocolo de gestão da participação financeira No CaixaBank.

Depois da decisão do Conselho do Banco Central Europeu de 26 de setembro de 2017, de acordo com a qual se considera que a CriteríaCaixa não exerce controlo nem uma influência dominante sobre a CaixaBank e que, portanto, não integram o mesmo grupo, a Fundação Bancária «la Caixa», enquanto empresa-mãe do Grupo «la Caixa», a CriteríaCaixa, enquanto acionista direta do CaixaBank e a CaixaBank, enquanto sociedade cotada, subscreveram, a 22 de fevereiro de 2018 e em conformidade com o Protocolo de Gestão, um novo Protocolo Interno de Relações (disponível na página web corporativa) que, entre outros assuntos, fixa os critérios gerais para a realização de operações ou a prestação de serviços em condições de mercado e identifica os serviços que as Sociedades do Grupo Fundação Bancária «la Caixa» prestam ou poderão prestar às Sociedades do Grupo CaixaBank e os que



as Sociedades do Grupo CaixaBank prestam ou poderão prestar, por sua vez, às Sociedades do Grupo Fundação Bancária «la Caixa». O Protocolo estabelece os termos e condições para a aprovação das operações, que, regra geral, compete ao Conselho de Administração. Em conformidade

com a Cláusula 3.4 do Protocolo, certas operações intragrupo requererão a aprovação prévia do Conselho de Administração do CaixaBank, a quem a Comissão de Auditoria e os restantes assinantes do Protocolo terão de entregar antecedermente um relatório.

Operações significativas com os acionistas significativos do CaixaBank (D.2)

Nome ou denominação social do acionista significativo	Nome ou denominação social da sociedade ou da entidade do seu grupo	Natureza da relação	Tipo de operação	Valor (milhares de euros)
CRITERIA CAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, S.A.	Societária	Dividendos e outros lucros distribuídos	239.254
CRITERIA CAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, S.A.	Comercial	Outros instrumentos que possam implicar uma transferência de recursos ou de obrigações entre a sociedade e a parte vinculada	846.070

Operações significativas com o pessoal-principal do CaixaBank (D.3)

Não foram realizadas operações materialmente relevantes ou que envolvam valores significativos entre a sociedade ou as entidades do seu grupo e os administradores ou gerentes da sociedade que não constituam tráfico normal ou que não respeitem as condições do mercado.

Constam agregados à nota 41 das contas anuais consolidadas os movimentos entre os administradores e os gerentes durante o ano fiscal de 2019.

Operações significativas com outras entidades do grupo não excluídas no processo de consolidação e não enquadradas no tráfico habitual (e operações com sociedades sediadas em paraísos fiscais) (D.4)

Não existem operações significativas realizadas entre a sociedade e as outras entidades do seu grupo de entre as não excluídas durante o processo de preparação do relatório de contas consolidadas e as não enquadráveis no tráfico habitual da sociedade quanto aos seus propósito e condições.

Também não existem operações intragrupo realizadas com entidades estabelecidas em países ou territórios considerados paraísos fiscais.

Constam agregados à nota 41 das contas anuais consolidadas os movimentos entre as sociedades associadas e as sociedades do Grupo CaixaBank e outras divulgações no ano fiscal de 2019.

Operações significativas com outras partes vinculadas (D.5)

Não existem operações que não constituam tráfico normal ou que não respeitem as condições do mercado.

Constam agregados à nota 41 das contas anuais consolidadas os movimentos entre os administradores e os gerentes durante o ano fiscal de 2019.

Mecanismos de gestão de possíveis conflitos entre os interesses dos administradores, gerentes ou acionistas significativos da sociedade ou do seu grupo (D.6)

Administradores e Gerentes

O artigo 29 do Regulamento do Conselho de Administração regula o dever de não concorrência entre os membros do Conselho de Administração. A obrigação de não competir com a Sociedade só será dispensável nos casos não danosos para a sociedade ou naqueles em que a dispensa contempla uma compensação financeira para a pessoa prejudicada. Serão aplicáveis ao administrador beneficiário da dispensa da Assembleia Geral a obrigação de cumprir as condições e garantias constantes do acordo de dispensa e a obrigação de não participar em deliberações e votações que conflitem com os seus interesses, tudo isto em conformidade com as leis vigentes.

O artigo 30 do Regulamento referido regula as situações de conflito aplicáveis a todos os administradores, estabelecendo a obrigação genérica de evitar as situações que possam implicar um conflito de interesses entre a Sociedade e o administrador ou as pessoas a quem está vinculado e adotando, para o efeito, as medidas necessárias. Os administradores deverão comunicar ao Conselho de Administração todas as situações de conflito de direito ou

indireto entre eles ou as pessoas a quem estão vinculados e a Sociedade para análise.

Por outro lado, o artigo 3 do Regulamento Interno de Conduta no âmbito do mercado dos valores do CaixaBank prevê que são consideradas Pessoas Sujeitas os membros do Conselho de Administração, os administradores e membros da Comissão Executiva da Sociedade, entre outras. A Secção VII do Regulamento estabelece a Política de Conflitos de Interesses da Sociedade, constando do artigo 43 os Deveres face aos conflitos de interesses pessoais ou familiares das Pessoas Sujeitas, em particular, o de expressar opiniões livremente, o de ser leal à CaixaBank, aos seus acionistas e aos seus clientes, o de não intervir ou influenciar a tomada de decisões que possam afetar as pessoas ou entidades a quem forem aplicáveis os conflitos e o de informar a Área de Compliance sobre os mesmos.

A fim de reforçar a transparência e o bom governo da Sociedade e cumprir o Protocolo de Gestão da Participação Financeira da Fundação Bancária «la Caixa», a Fundação Bancária «la Caixa», enquanto empresa-mãe do seu Grupo, a CriteríaCaixa, enquanto acionista direta do CaixaBank e a CaixaBank, enquanto sociedade cotada, subscreveram um novo Protocolo interno de relações que está disponível na página web corporativa da Sociedade.

Acionistas significativos

O novo Protocolo vigente tem como objetivos: permitir gerir as operações vinculadas resultantes da realização de operações ou da prestação de serviços; estabelecer mecanismos que permitam evitar o surgimento de conflitos de interesses; prever o outorgamento do direito de aquisição preferencial, a favor da Fundação Bancária «la Caixa», caso ocorram alienações em nome da CaixaBank por um montepio de que seja titular; estabelecer os princípios basilares de uma possível colaboração entre a CaixaBank e a Fundação Bancária «la Caixa» no âmbito da RSC; regular o fluxo de informações de forma a permitir que a Fundação Bancária «la Caixa», a Critería e a CaixaBank preparem os seus relatórios financeiros e cumpram as suas obrigações de fornecimento periódico de informações e de supervisão. A CaixaBank e a Fundação Bancária «la Caixa» reiteram no Protocolo a subordinação manente das suas relações às leis vigentes que digam respeito aos conflitos de interesses, às relações com acionistas significativos, às operações vinculadas, às informações privilegiadas e a outras matérias.

Sociedades cotadas do Grupo em Espanha (D.7)

Em Espanha, de entre as sociedades que integram o Grupo CaixaBank, só a empresa-matriz é uma entidade cotada.

E. Sistemas de controlo e gestão de riscos

Segue abaixo uma tabela de conteúdos (epígrafe E) que permite aceder diretamente às informações sobre as questões levantadas.

Circular 2/2018, de 12 de junho,
da Comissão Nacional do Mercado de Valores

Localização

E Sistemas de controlo e gestão de riscos

E.1 Explique o alcance do Sistema de Controlo e Gestão de Riscos da sociedade, incluindo os riscos de natureza fiscal.

Ver secção **3.2. Gestão e controlo de riscos** na Nota 3 das **CAC**.

E.2 Identifique os órgãos da sociedade responsáveis pela preparação e pela execução do Sistema de Controlo e Gestão de Riscos, incluindo o órgão fiscal.

Ver secção **3.2. Gestão e controlo de Riscos – 3.2.1. Gestão e Organização** na Nota 3 das **CAC**; secção **C.2. Comissões do Conselho de Administração** no presente documento e na secção **Transparência – Transparência fiscal no RGC**.

E.3 Indique os principais riscos, incluindo os fiscais e, quando significativos, os resultantes da corrupção (correspondendo estes últimos aos constantes do Real Decreto Lei 18/2017) que possam afetar a concretização dos objetivos negociais.

Ver secção **3.2. Gestão e controlo de Riscos – 3.2.2. Processos estratégicos de gestão de riscos – Catálogo Corporativo de Riscos** na Nota 3 das **CAC** e nas secções **Comportamento responsável e ética, Gestão de Riscos e Transparência – Transparência fiscal no RGC**.

E.4 Identifique se a entidade conta com níveis de tolerância de riscos, incluindo os riscos fiscais

Ver secção **3.2. Gestão e controlo de Riscos – 3.2.2. Processos estratégicos de gestão de riscos – Tendências de Risco e 3.2.3. Cultura de riscos** na Nota 3 das **CAC**.

E.5 Indique os riscos materializados durante o ano fiscal, incluindo os riscos fiscais.

Ver em **Evolução, resultados e atividade e Gestão de Riscos – Principais feitos de 2019 no RGC; secções 3.3 a 3.17** (detalhe sobre cada risco do Catálogo Corporativo de Riscos) na Nota 3 e secção **23.3. Provisões para questões processais e litígios por impostos pendentes** na Nota 23 das **CAC**.

E.6 Indique os planos de resposta e de supervisão face aos principais riscos da entidade, incluindo os riscos fiscais, e explique os procedimentos adotados pela empresa a fim de garantir que o conselho de administração dá resposta aos novos desafios apresentados.

Ver secção **3.2. Gestão e controlo de Riscos – 3.2.4. Quadro de Controlo Interno** e as secções **3.3 a 3.17** (detalhe sobre cada risco do Catálogo Corporativo de Riscos) na Nota 3 das **CAC**; secção **Governança Corporativa, Comportamento responsável e ética, Práticas responsáveis e Transparência – Transparência fiscal no RGC**.

F. Sistemas Internos de Controle e Gestão de Riscos e a sua relação com o processo de informação financeira (SCIIF)

Quadro de controle sobre as informações financeiras

Governança e Órgãos competentes

O **Conselho de Administração** do CaixaBank assumiu formalmente a responsabilidade pela existência de um SCIIF adequado e eficaz e delegou à **Direção Executiva da Intervenção, Controle da Gestão e do Capital** da Entidade a concepção, a implantação e o funcionamento do mesmo.

O artigo 403 dos Estatutos do CaixaBank estabelece que a Comissão de Auditoria e Controle será responsável pelas seguintes funções (entre outras):

- **Supervisionar a eficácia do controle interno da Sociedade**, da auditoria interna e dos sistemas de gestão de riscos, bem como debater com o auditor de contas as fragilidades significativas do sistema de controle interno detetadas durante o processo de auditoria.
- **Supervisionar o processo de preparação e apresentação das informações financeiras**.

Neste sentido, a **Comissão de Auditoria e Controle** assumiu a supervisão do SCIIF. A sua atividade consiste em zelar pela eficácia do SCIIF e em obter, para esse efeito, evidências suficientes da boa conceção e do bom funcionamento do sistema.

A **Comissão Global de Riscos** tem como função conhecer e analisar os mais relevantes eventos e alterações às políticas e metodologias relacionadas com a admissão, o acompanhamento, a mitigação e a gestão do deterioramento ou da incidência de riscos no seu âmbito de acompanhamento e de gestão (o da fiabilidade das informações financeiras, entre outros) aprovadas pelos respetivos comités, bem como acompanhar o impacto dos riscos nas diferentes áreas da Entidade.

Por outro lado, a **Comissão de Riscos** tem como função informar o Conselho de Administração sobre a exposição global, atual e futura da Sociedade a riscos e comunicar a sua estratégia de gestão de riscos, informando sobre as tendências de risco, ajudando a supervisão a aplicação dessa estratégia e zelando para que as ações do Grupo sejam consistentes com o nível de tolerância a riscos previamente decidido e acompanhando o grau de adequação dos riscos assumidos ao perfil estabelecido.

Esta atribuição de responsabilidades foi comunicada à organização por intermédio da **Política Corporativa sobre o Sistema de Controle Interno das Informações Financeiras** (doravante, Política SCIIF) e da **Norma sobre o Sistema de Controle Interno das Informações Financeiras** (doravante, Norma SCIIF).



A **Política SCIF** foi aprovada pelo Conselho de Administração. Constam dela os aspectos mais gerais do SCIF, como por exemplo as informações financeiras a cobrir, o modelo de controle interno aplicável, os seus aspetos de supervisão, alcance e aprovação etc.

A **Norma SCIF** também foi aprovada pela Comissão Executiva da Entidade. O **Controlo Interno das Informações Financeiras** (doravante, CIIF) assenta nesta norma e tem como objetivo:

- **Garantir** que as práticas e os processos de tratamento de informações financeiras levados a efeito pela Entidade **salvaguardam a sua fiabilidade** e conformidade com as leis aplicáveis.
- **Aferir se as informações financeiras** tratadas pelas várias empresas que constituem pelo Grupo CaixaBank **regem-se pelos seguintes princípios**:

- As transações, as ações e os outros eventos incluídos nas informações financeiras existem e foram registados no momento próprio (existência e ocorrência).
- As informações refletem todas as transações, ações e outros eventos que afetam a Entidade (integridade).
- As transações, as ações e os outros eventos são registados e avaliados em conformidade com as leis aplicáveis (avaliação).
- As transações, as ações e os outros eventos são classificados, apresentados e revelados nas informações financeiras em conformidade com as leis aplicáveis (apresentação, divulgação e comparabilidade).

- Os ativos e dos passivos constantes das informações financeiras divulgadas refletem, para as datas correspondentes, os direitos e obrigações em conformidade com as leis aplicáveis (direitos e obrigações).

Ambas as normas permitem difundir uma metodologia comum no Grupo. Neste sentido, todas as sociedades do Grupo CaixaBank que implementaram um

SCIF atuam de forma coordenada. Desde a aquisição do BPI em 2017, tem-se vindo a desenvolver um projeto que visa homogeneizar a metodologia do BPI e que culminou em 2019 com a implantação do seu próprio SCIF.

Consta tanto da Política SCIF como da Norma SCIF o **modelo de controlo interno com 3 linhas de defesa** aplicável ao Sistema em linha com as diretrizes dos reguladores e com as boas práticas do setor:

>> MODELO DE CONTROLO INTERNO COM TRÊS LINHAS DE DEFESA

Primeira Linha

de Defesa:

As atividades da primeira linha de defesa são realizadas pelas unidades operacionais e respetivos responsáveis de negócio. Estas unidades são responsáveis pela identificação, avaliação, acompanhamento e comunicação dos riscos.

Segunda Linha

de Defesa:

As atividades da segunda linha de defesa são realizadas pelas unidades de controlo interno e de gestão de riscos. Estas unidades são responsáveis pela identificação, avaliação, acompanhamento e comunicação dos riscos.

Terceira Linha

de Defesa:

As atividades da terceira linha de defesa são realizadas pelo departamento de auditoria interna. Este departamento é responsável pela identificação, avaliação, acompanhamento e comunicação dos riscos.

Estrutura Organizativa e Funções de Responsabilidade

A revisão e a aprovação da estrutura organizativa e das linhas de responsabilidade e autoridade são realizadas pelo **Conselho de Administração** do CaixaBank através da **Comissão Executiva e da Comissão de Nomeações**.

A área da **Organização** concebe a estrutura organizativa do CaixaBank e propõe aos órgãos da Entidade as alterações organizativas necessárias. Posteriormente, a **Direção-Geral de Recursos Humanos e Organização** propõe os candidatos a desempenhar as responsabilidades definidas.

Durante a preparação das informações financeiras, são definidas as **linhas de autoridade** e responsabilidade. Também decorre um processo de planeamento exaustivo que contempla, entre outras questões, a atribuição de tarefas, as datas-chave e as várias revisões a serem realizadas por cada nível hierárquico. Tanto as linhas de autoridade e responsabilidade como o planeamento referido foram documentados e distribuídos por todos os participantes no processo de preparação das informações financeiras.

Código de Ética e de Princípios de Atuação e Outras Políticas de caráter interno

Também é pertinente destacar a existência na Entidade da **Política Corporativa sobre a divulgação e a verificação das informações financeiras** aprovada pelo Conselho de Administração e cujos objetivos são:

- Definir o **perímetro das informações a divulgar** e os critérios relacionados com o controlo e a verificação de informações financeiras.
- Dotar a Entidade de um **quadro de referência** que permita a gestão dos riscos relacionados com a fiabilidade das informações a divulgar, homogeneizando os critérios das atividades de controlo e de verificação.
- Definir um **quadro de gestão** a seguir tanto para as informações a divulgar como para a verificação dos documentos citados.

Esta Política estabelece que a verificação das informações a divulgar assenta em 3 pilares principais:

- **A idoneidade e a qualidade das informações.** Quer isto dizer que as informações divulgadas têm de cumprir as leis vigentes quanto aos critérios, conteúdos e tipos de informações a divulgar e de ser sujeitas a processos de controlo e de garantia de qualidade.
- O cumprimento da **governação** interna com caráter prévio à divulgação das informações.
- O cumprimento da **periodicidade** e dos **prazos de divulgação**.

A **revisão anual do cumprimento da Política** é feita com base em certificações (enquadradas no processo do SCIF) realizadas por vários responsáveis pela elaboração e/ou revisão das informações e mediante revisões diretas realizadas pelos Órgãos de Controlo Financeiro Interno, de Riscos Estruturais e Modelos Regulados e de Riscos Não Financeiros. Os resultados obtidos são comunicados aos respetivos Órgãos de Gestão.

gestão e controlo, cuja conceção é consonante com a cultura de cumprimento que alicerça a tomada de decisões de todos os representantes do CaixaBank.

Política Anticorrupção

Política aprovada pelo Conselho de Administração do CaixaBank para impedir que a entidade ou os seus colaboradores externos incorram direta ou intermEDIARIAMENTE em **condutas que possam ser ilegais** ou contrariar os princípios-base de atuação do CaixaBank constantes do Código de Ética.

A Política detalha, entre outros aspetos, os padrões de conduta quanto à aceitação ou concessão de presentes, as despesas de viagem e de estadia, as relações com instituições políticas e oficiais, os patrocinios, os donativos e a perpetuação de riscos. Igualmente, detalha as condutas, práticas e atividades proibidas para evitar situações que possam ser consideradas extorsão, suborno, pagamento facilitador ou tráfico de influências.

Política Corporativa Geral de Conflitos de Interesses do Grupo CaixaBank

Aprovada pelo Conselho de Administração do CaixaBank, proporciona um quadro geral para as entidades do Grupo CaixaBank do qual constam harmonizada e homogeneamente os princípios gerais e os procedimentos de atuação quanto aos **conflitos de interesses, potenciais e reais**, que surjam no âmbito da prestação e exercício dos respetivos serviços e atividades.

Regulamento Interno de Conduta no Âmbito do Mercado de Valores (RIC)

Este Regulamento aprovado pelo Conselho de Administração do CaixaBank tem como objetivo ajustar as atuações do CaixaBank, das empresas do Grupo CaixaBank e dos seus órgãos de administração e gestão, funcionários e agentes às **normas de conduta** que, por força do Regulamento 596/2014 do Parlamento Europeu constante do Código do Mercado de Valores, lhes são aplicáveis durante a

realização de atividades relacionadas com o mercado de valores. O cumprimento do RIC permite fomentar a transparência nos mercados e preservar, em todos os momentos, o interesse legítimo dos investidores.

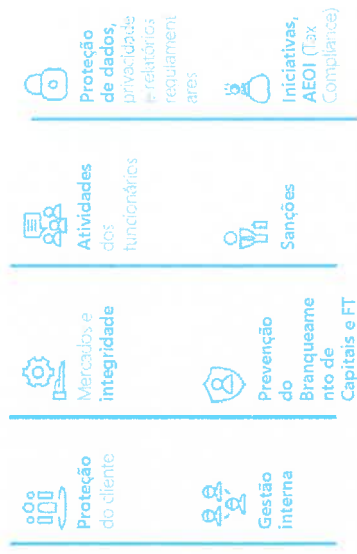
As pessoas sujeitas têm a obrigação de conhecer, cumprir e colaborar no sentido de aplicar o Regulamento e a legislação vigente do mercado de valores que afete o âmbito específico da sua atividade. Também é disponibilizado aos restantes grupos de interesse na página web corporativa do CaixaBank.

Código de Conduta Telemático

Este Código tem como objetivos estabelecer regras claras e transparentes de uso dos meios que a CaixaBank disponibiliza aos seus funcionários e de prestação da relação laboral; garantir o **uso correto dos meios técnicos e informáticos** do CaixaBank para efeitos de proteção dos dados; consciencializar todos os funcionários sobre a necessidade de usar corretamente a rede de comunicações e de melhorar a distribuição dos recursos coletivos; e consciencializar as equipas de informática e de comunicação sobre a importância de proteger as informações dentro e fora das instalações da Entidade.

Além das normas anteriores, a CaixaBank tem um **conjunto de políticas e normas internas** de diversas índoles e aplicáveis a vários âmbitos. No âmbito específico da Compliance, estas podem ser separadas de acordo com as categorias definidas na taxonomia de riscos.

CATEGORIAS DE POLÍTICAS NO ÂMBITO DA TAXONOMIA DE RISCOS



É pertinente destacar, em particular, uma norma interna de Compliance que descreve os conteúdos e o âmbito de aplicação de uma série de regras internas de cumprimento obrigatório pelos funcionários do CaixaBank. Um dos aspetos do alcance desta norma prende-se com os canais confidenciais de consultas e denúncias.

O caráter da divulgação interna do Código de Ética e das Normas de Conduta é universal. Contempla:

- É entregue a todos os **novos colaboradores** um documento explicativo do Código de Ética e das principais Normas de Conduta. Depois de explicados os conteúdos do documento aos novos colaboradores, estes declaram que leram, compreenderam e aceitam todos os termos do documento, concordando com estes e comprometendo-se a cumpri-los.
- Complementariamente ao que foi referido, continuaram a ser realizadas em 2019 **sessões de formação** para novos colaboradores do CaixaBank sobre os serviços centrais e que também contempla a compliance.
- Tal como acontece com o Código de Ética, as Normas de Conduta estão disponíveis na **Intranet**.

Algumas Normas de Conduta também estão disponíveis na página web corporativa do Banco.

- Relativamente ao Código de Ética e às Normas de

Conduta, também é realizada uma **formação** anual através de uma plataforma de e-learning do CaixaBank que contempla a realização de um teste final. A CaixaBank compromete-se a continuar o programa de cursos para funcionários do Banco.

Tal como aconteceu nos anos anteriores, foi definida para 2019 uma série de cursos de formação para colaboradores com caráter obrigatório e regulamentar, tendo os colaboradores direito a uma remuneração de valor variável.

Quanto às matérias previstas neste ano fiscal, merece destaque o curso titulado **Código de Ética, Política Anticorrupção e Conflitos de Interesses**. O objetivo deste curso é explicar os aspetos principais do Código de Ética, Política Anticorrupção e Política de Conflitos de Interesses aos funcionários.

- Paralelamente a todas as ações referidas e atendendo à necessidade variável de continuar a difundir os valores e princípios do CaixaBank, foram criados **circulares e notas informativas** neste âmbito. Por exemplo, no âmbito do cumprimento do Código de Ética, é de referir o circular anual em matéria de Presentes.

Por outro lado, dependendo da matéria em que ocorrer o incumprimento do Código de Ética e/ou das Normas de Conduta, o órgão responsável pela sua análise e pelas propostas de ações corretivas e de possíveis sanções varia. Podem ser destacados:

- **A Comissão de Gestão Penal Corporativa:**

Órgão de alto nível com poderes autónomos de iniciativa e gestão, com autoridade suficiente para requisitar consultas, solicitar informações, propor medidas, iniciar procedimentos de investigação ou adotar qualquer ação necessária à prevenção de atos ilícitos e à gestão do Modelo de Prevenção Penal. Esta Comissão pode analisar todas as condutas invocadas nas denúncias da comissão de condutas potencialmente ilícitas. Se a análise das denúncias motivar a adoção de medidas disciplinares, o processo é transferido para a Comissão de Incidências da CaixaBank.

A Comissão de Gestão Penal Corporativa informa a Comissão Global de Riscos e, quando aplicável, a Comissão de Riscos.

- **A Comissão do RIC:** Órgão colegial responsável pela análise de possíveis incumprimentos e pelas propostas de ações corretivas e de sanções. As análises que possam ocorrer no âmbito do RIC podem ser transferidas, dependendo da matéria, para a Secretaria da Comissão do RIC ou para a Direção Corporativa de Compliance.

Canal de denúncias de irregularidades de natureza financeira

O acesso aos canais referidos é interno. Está disponível na Intranet Corporativa. Há que referir o importante esforço da organização no sentido de difundir e promover o uso dos canais, em particular, mediante o recurso a **cursos de formação** sempre que as circunstâncias o justifiquem. Um dos cursos que podem servir de exemplo é o referido em matéria de Código de Ética, Política Anticorrupção e Conflitos de Interesses.

As consultas efetuadas por estes canais são recebidas e geridas em **Compliance com as normas**, exceto as relacionadas com o Código de Conduta Telemático em matéria de **Segurança e Gestão**. No caso das denúncias, a gestão e resolução são feitas em Compliance com as normas. Periodicamente, são comunicadas à Comissão de Auditoria e Controlo.

Foram estabelecidas uma série de garantias associadas aos canais. Merecem destaque as seguintes:

- **Confidencialidade:** A divulgação a terceiros de quaisquer informações sobre o conteúdo das consultas ou das denúncias é expressamente proibida. Estas informações só serão do conhecimento das pessoas que participarem diretamente na gestão das mesmas.
- **Anonimato do denunciante:** É garantido o anonimato do comunicador das

denúncias/comunicações de possível incumprimento, não podendo a sua identidade ser revelada à parte denunciada.

Nas denúncias e em Compliance com as normas, só será fornecido o nome do denunciante aos Departamentos que dele precisem para efeitos de investigação e apenas com o consentimento prévio do denunciante.

- **Proibição de represálias:** A CaixaBank proíbe expressamente e não tolerará represálias contra as pessoas que apresentem uma denúncia sobre um potencial incumprimento das normas de conduta do Banco, bem como contra aquelas que participarem ou ajudarem na investigação da mesma sempre que o tenham feito de boa fé e que não tenham participado no ato denunciado. A CaixaBank adotará medidas pertinentes para garantir a proteção do denunciante e do consultante.

- **Coexistência no local de trabalho:** Nos casos de denúncias/comunicações em que a pessoa denunciante e a denunciada coexistiram no mesmo local de trabalho, a Entidade avaliará a necessidade de tomar medidas.

- **Incompatibilidades:** Nos casos em que existem relações de parentesco, afinidade ou consanguinidade entre as pessoas implicadas numa denúncia/comunicação de possível incumprimento e intervenientes na sua gestão, investigação ou resolução, estes não poderão intervir e serão substituídos por alguém que não dependa dele hierarquicamente.

- **Direitos do denunciado:** A pessoa denunciada deve ser informada sobre a denúncia formulada contra si assim que tenham sido realizadas as comprovações oportunas e que o pedido tenha sido admitido.

A CaixaBank, S.A. efetuará invariavelmente a comunicação no prazo máximo de um mês após a receção da denúncia, na qual informará o denunciado sobre a existência da denúncia e sobre o comportamento que a motivou.

Por último, é pertinente indicar que tem sido desenvolvido em 2019 um projeto para adotar boas práticas no sentido de melhorar o acesso e à gestão dos canais: um **Novo Canal de Consultas e Denúncias**. A CaixaBank considera este projeto uma peça essencial na **prevenção de não conformidades normativas e na correção das detetadas**, e também na prevenção e correção de condutas criminosas.

Seguem os principais marcos do Novo Canal:

- **Novo contexto:** implementação de uma nova ferramenta que será acessível tanto internet como através da Internet, acessível 24 horas por dia e 365 dias por ano a partir de dispositivos corporativos e pessoais.
- **Ampliação de coletivos:** além dos colaboradores internos, também os Administradores da Entidade e o pessoal das Empresas de Trabalho Temporário, agentes e prestadores de serviços, poderão aceder a este Canal.
- **Possibilidade de denúncias anónimas:** as denúncias poderão ser feitas anónima e não anonimamente.
- **Externalização parcial das denúncias:** para garantir a transparência e eficiência de todo o processo, é atribuída uma parte da análise das denúncias a um especialista externo.

O lançamento do Novo Canal de Consultas e Denúncias está previsto para o **primeiro trimestre de 2020**.



[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

Formação

A CaixaBank e as suas sociedades filiais zelam por proporcionar um **Plano de formação contínuo** em matéria contabilística e financeira, adaptado a cada um dos postos e responsabilidades dos colaboradores envolvidos na preparação e revisão das informações financeiras.

Durante o ano fiscal de 2019, as formações realizadas focaram principalmente nas seguintes temáticas:



Estas ações formativas visaram principalmente as pessoas que exercem funções na Direção Executiva da Intervenção, Controle da Gestão e do Capital, na Direção-Geral Adjunta de Auditoria, Controle e Cumprimento, Atrasos, Recuperações e Ativos, bem como os membros que constituem a Administração da Entidade. Estima-se que tenham sido lecionadas mais de 67.839 horas deste tipo de formação.

Quanto à formação sobre o **SCIIF**, há que destacar que teve início no último trimestre de 2019 um **curso online** sobre esta matéria. 39 funcionários das equipas de Intervenção e Contabilidade, Informações Corporativas e Controle de Sociedades Participadas, Planeamento e Capital e Riscos, entre outros, certificaram o curso, juntando-se aos 87 de 2018 e aos 498 entre 2013 e 2017.

O curso tem como objetivo dar a conhecer aos colaboradores que intervêm (direta ou indiretamente) no processo de preparação das informações financeiras a importância de estabelecer mecanismos que garantam a fiabilidade das mesmas, bem como o seu dever de garantir o cumprimento das normas aplicáveis. O curso consiste em dois blocos:

- Um **primeiro bloco** dedicado às normas aplicáveis ao SCIIF que se baseia na Lista de Recomendações emitida pela CNMV em junho de 2010.

- Um **segundo bloco** que aborda a metodologia implementada no Grupo CaixaBank para fazer cumprir as normas vigentes em matéria de SCIIF.

Igualmente, a Direção Executiva da Intervenção, Controle d Gestão e do Capital é assinante de diversas publicações revistas e sites de âmbito contabilístico/financeiro, tanto nacionais e internacionais, cujos conteúdos e comunicados são revistos periodicamente de forma a garantir que, durante o processo de preparação das informações financeiras, são consideradas as novidades nesta matéria. Também é membro e auxilia Órgãos internacionais, Órgãos nacionais e grupos de trabalho em que são analisados e debatidos diversos assuntos relacionados com normas contabilísticas e temas financeiros. Nestes Órgãos também estão presentes outros departamentos da Entidade.

No âmbito do **Plano Estratégico 2019-2021 do CaixaBank** anunciado a 27 de novembro de 2018, é incluído como elemento estratégico a «Potenciação de uma cultura ágil e colaborativa centrada nas pessoas». Durante este período, valoriza-se o talento das seguintes formas: concretização do potencial assente na meritocracia, na diversidade e no empowerment; definição e oferta progressiva das melhores propostas remuneratórias para os funcionários; melhoria da experiência dos funcionários; e promoção das competências de agilidade e colaboração.

Quanto aos programas e cursos de desenvolvimento profissional, conforme aconteceu em 2018, houve um enfoque na **segmentação do negócio** através da definição de perfis e funções de competência que permitam alcançar os objetivos formulados.

Em 2015, arrancou a **Escola de Riscos** em colaboração com o Instituto de Estudios Bursátiles (IEB), a Universidade Pompeu Fabra (UPF) e a Universitat Oberta de Catalunya (UOC). O objetivo principal é promover o desenvolvimento de competências profissionais críticas, bem como impulsionar um modelo de descentralização de poderes provindo os funcionários de cada vez mais competências para a aprovação de operações do ativo.

A Escola de Riscos tem quatro níveis de dificuldade e a formação adapta-se aos funcionários da CaixaBank de acordo com as suas responsabilidades e necessidades profissionais. O seu desenrolar assenta no acesso a conteúdos virtuais através da plataforma corporativa Vítuala, complementado com algumas sessões presenciais lecionadas por formadores internos. A formação foi certificada por especialistas externos da UPF.



funcionários
certificados em SCIIF



Em 2019, 196 funcionários concluíram o programa básico, 739 receberam o Diploma de Pós-Graduação em Retailho, 285 receberam, nas duas primeiras edições da formação, o Diploma de Pós-Graduação em Gestão Bancária de Empresas e 600 estão a participar em formações. A expectativa para os próximos anos é que todos os colaboradores do CaixaBank sejam formados em pelo menos um dos quatro níveis da Escola de Riscos.

Outra das iniciativas relevantes em matéria de formação é o acordo que a CaixaBank alcançou com a Universidade Pompeu Fabra Barcelona School of Management (doravante, UPF) para que certificasse a **formação dos colaboradores** através de um só exame exigente, em conformidade com as normas europeias sobre a formação especializada para prestadores de serviços bancários. O objetivo desta iniciativa formativa é permitir que os gerentes e diretores dos órgãos da Banca Premier, bem como os administradores e diretores da Banca Privada do CaixaBank prestem o **melhor serviço possível aos seus clientes**. Neste âmbito, a CaixaBank antecipou-se às exigências regulamentares europeias vigentes e tornou-se a primeira Entidade financeira espanhola que certifica a formação dos seus funcionários com um diploma universitário de pós-graduação em Gestão Financeira. Em 2019, 165

funcionários, nomeadamente diretores de organismos, gestores da Banca Premier e pessoal da Banca Privada, obtiveram este **Diploma de Pós-Graduação em Gestão Financeira** num novo formato, já que, a partir de agora, é necessário concluir, em primeiro lugar, o CIGF, explicado abaixo, e, depois, concluir a parte restante para obter o Diploma completo. Atualmente, 493 funcionários participam no curso. Há que somar a estes os 7.458 funcionários que obtiveram o Diploma de Pós-Graduação no formato anterior, com um único exame.

Em 2016, foi celebrado um acordo com a UPF Barcelona School of Management para certificar funcionários com o **Curso de Pós-Graduação em Informações e Gestão Financeira administrador** (CIGF). Apesar de ser menos extenso do que o anterior, o curso cumpre os requisitos de gestão MIFID II para Subdiretores Comerciais, bem como para funcionários do segmento da Gestão Bancária de Empresas. Nas edições concluídas em 2019, foram certificados 1.578 funcionários. Atualmente, 2.214 funcionários estão a participar nas novas edições do curso, que terminarão em finais de 2019 ou princípios de 2020.

Quanto à nova formação exigida pelo Banco de Espanha relacionada com a nova **Lei de Contratos de Crédito Imobiliário**, a CaixaBank preparou, em colaboração com a UPF, um programa de formação de 53 horas no qual participaram 9.842 colaboradores em 2019 e estão a participar atualmente 7.534 colaboradores. Esta formação afeta não só os funcionários que têm contacto direto com os clientes, mas também aqueles que participam em qualquer processo relacionado com este tipo de produtos.

Durante o ano fiscal de 2019, também foi realizada uma formação para gerentes no âmbito do programa **Reconsideração das**

Atividades de Gestão materializado em três âmbitos: o programa C1 para gestores júnior e o programa C2 para gestores sénior, que são de maior alcance e exigência, e os programas com enfoque na potenciación de competências concretas. Também foram continuados os trabalhos no sentido de desenvolver os programas de deteção e gestão do Talento.

Quanto à formação para os Administradores da Entidade durante o ano fiscal de 2019, é de destacar o enfoque na gestão de riscos bancários e nas novas tecnologias, bem como a existência de reuniões ad hoc nalgumas comissões.

Neste sentido, teve lugar durante o ano fiscal uma reunião do Conselho de Administração em que foram abordados temas estratégicos relacionados com a transformação digital, os negócios e a governação e foi celebrada uma jornada offsite sobre os riscos bancários e as novas tecnologias.

Por outro lado, foram celebradas, no âmbito das Comissões do Conselho, várias **reuniões ad hoc** de ordem do dia relacionadas com risco e solvência nos trâmites seguintes:

- Três reuniões ad hoc conjuntas entre a Comissão de Auditoria e Controlo e a Comissão de Riscos em que foram examinados ao detalhe os aspetos destacados em matéria de **solvência** (tais como o ICAAP, o ILAAP e o Plano de Recuperação do Grupo CaixaBank), bem como as circunstâncias relevantes da unidade seguradora do Grupo.
- Duas reuniões de trabalho da Comissão de Auditoria e Controlo em que foram aprofundadas matérias relevantes relacionadas com as **auditorias**

internas e uma terceira reunião em que teve lugar uma formação sobre os **ativos fiscais diferidos** do Grupo.

- Uma reunião de trabalho ad hoc da Comissão de Riscos em que teve lugar uma formação para os seus membros sobre **Modelos de Risco de Crédito**, mais 15 exposições ad hoc no âmbito da agenda da Comissão de Riscos, com especial destaque as relacionadas com os riscos em Catálogo.

Finalmente, tiveram lugar, em 2019 e com uma duração total de 40 horas, 19 sessões de formação inicial para os **Novos Administradores** a fim de facilitar o entendimento claro da estrutura, do modelo de negócios, dos perfis de risco e da gestão interna do CaixaBank e do seu Grupo, com especial consideração pelo quadro regulamentar resultante da aplicação, tendo sido entregue também um dossier com documentação básica sobre as normas internas da Entidade e as do sector. Também tratou-se da formação interna dos gerentes da Entidade.

Além disso, há que destacar que a Direção Executiva da Intervenção, Controlo da Gestão e do Capital, o principal responsável pela elaboração e preparação das informações financeiras, realizou em 2019 formações e *workshops* presenciais sobre vários temas relevantes para o desempenho das suas funções, com especial destaque para os temas relacionados com as **novidades sobre normas contabilísticas**, bem como sessões de formação interna que permitem partilhar conhecimentos entre três equipas administrativas.

Avaliação dos riscos relacionados com as informações financeiras

O processo levado a efeito pela Entidade no âmbito da **identificação de riscos** é o seguinte:



Conforme indicado na Norma SCIF, a Entidade dispõe de uma metodologia para **identificar processos, áreas relevantes e riscos relacionados com as informações financeiras**, incluindo os de erro ou fraude.

A Norma SCIF regula a metodologia de identificação das áreas materiais e de processos significativos relacionados com as informações financeiras no âmbito da identificação de riscos mediante:

- estabelecimento de diretrizes específicas quanto às **responsabilidades** e ao momento da sua aplicação e atualização,
- estabelecimento dos **critérios** a seguir e das **fontes de informações** que deverão ser usadas durante o processo de identificação,
- estabelecimento de critérios para identificar as **sociedades filiais** relevantes para SCIF.

A Função do CIF é rever, no mínimo uma vez por ano, todos os riscos no âmbito do SCIF e todas as atividades de gestão concebidas para mitigá-los. Este processo é realizado colaborativamente entre os diferentes departamentos envolvidos. Não obstante, se durante o ano fiscal surgirem circunstâncias que afetem a preparação das informações financeiras, será avaliada no âmbito do CIF a existência de riscos que devam ser adicionados aos já identificados.

Os riscos correspondem a possíveis erros intencionais ou acidentais com potencial impacto material no âmbito dos objetivos relacionados com as informações financeiras, que são preparadas em conformidade com os seguintes princípios:

operações referidas, sendo os seus impactos comunicados oportunamente.

Em cada processo vinculado à preparação de informações financeiras, é analisado o impacto dos eventos que podem comprometer a fiabilidade das informações.

Cabe destacar que os Órgãos de Gestão e a Administração recebem informações periódicas sobre os principais riscos em matéria de informações financeiras e que a Comissão de Auditoria e Controlo supervisiona os processos de geração, preparação e revisão das informações financeiras apoiando-se no trabalho de Auditoria Interna e nas opiniões do Órgão de Auditoria Interna e dos Órgãos Supervisores.

- As transações, as ações e os outros eventos incluídos nas informações financeiras existem e foram registados no momento propício (**existência e ocorrência**).
- As informações refletem todas as transações, ações e outros eventos que afetam a Entidade (**integridade**).
- As transações, as ações e os outros eventos são registados e avaliados em conformidade com as leis aplicáveis (**avaliação**).
- As transações, as ações e os outros eventos são classificados, apresentados e revelados nas informações financeiras em conformidade com as leis aplicáveis (**apresentação, divulgação e comparabilidade**).

- Os ativos e dos passivos constantes das informações financeiras divulgadas refletem, para as datas correspondentes, os direitos e obrigações em conformidade com as leis aplicáveis (**direitos e obrigações**).

São consideradas durante o processo de identificação de riscos as transações frequentes, as menos frequentes e potencialmente mais complexas, bem como o efeito de outras tipologias de riscos (operacionais, tecnológicos, financeiros, legais, reputacionais, ambientais etc.). Em particular, existe um processo de análise realizado pelos diferentes departamentos responsáveis pelas transações e operações corporativas, pelas operações não recorrentes e/ou pelas especiais em que são estudados os efeitos contabilísticos e financeiros das

Procedimentos e atividades de gestão das informações financeiras

Procedimentos de revisão e autorização das informações financeiras

A preparação e revisão das informações financeiras é realizada pela **Direção Executiva da Intervenção, Controle da Gestão e do Capital** da Entidade, que solicita ao resto dos departamentos da Entidade e às empresas do Grupo a colaboração necessária para obter o nível de detalhes sobre as informações referidas que considerar adequado.

As informações financeiras são um elemento essencial do processo de acompanhamento e tomada de decisões dos Órgãos de Gestão soberanos e da Direção da Entidade, sendo fundamental a sua preparação e revisão por **recursos humanos e técnicos adequados** a fim de permitir à Entidade fornecer informações precisas, verdadeiras e compreensíveis sobre as suas operações em conformidade com as normas vigentes.

O perfil profissional dos intervenientes no processo de revisão e autorização das informações financeiras é adequado em virtude dos seus **amplios conhecimentos e experiência em matéria de contabilidade, auditoria e/ou gestão de riscos**. Por outro lado, os recursos técnicos e os sistemas de informações garantem a fiabilidade e a integridade das informações financeiras mediante estabelecimento de mecanismos de gestão.

As informações financeiras são alvo de supervisão pelos vários níveis hierárquicos da Direção Executiva da Intervenção, Controle da Gestão e do Capital e por outros departamentos da Entidade. Finalmente, as informações financeiras relevantes publicadas no mercado são examinadas e aprovadas pelos Órgãos de Gestão soberanos (Conselho de Administração e Comissão de Auditoria e Controle) e pela Direção da Entidade.

Quanto às atividades e ao controlo direto das transações que possam afetar de forma material os relatórios de contas, a Entidade tem estabelecido um **processo contínuo de revisão dos documentos e formalização das atividades**, dos riscos que podem resultar da preparação das informações financeiras e do controlo necessário para mitigar riscos críticos, o que permite garantir que os documentos referidos estão completos e atualizados.

Neste sentido, constam dos **documentos sobre os processos críticos e as atividades de gestão** no âmbito das informações financeiras os seguintes aspetos:

- **Processos e subprocessos** associados;
- **Riscos** relacionados com as informações financeiras, Conclusões relevantes e Riscos de Fraude. Neste sentido, é pertinente destacar que os riscos e as respetivas categorias e modelos constam do **Catálogo Corporativo de Riscos** da Entidade, que é gerido pela **Direção Executiva de Corporate Risk Management: Function & Planning**.
- **Atividades de gestão** desenvolvidas para mitigar riscos e respetivas **características**:

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Importância Chave / Padrão 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Finalidade Prevenção / Detecção / Correção
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Automatização Manual / Automático / Semi-automático 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Frequência Periodicidade da aplicação do controlo
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comprovação Provas da aplicação correta dos processos de controlo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificação Em função da frequência das atividades do controlo, os membros do departamento são certificados
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistema Aplicações e programas informáticos usados no âmbito do controlo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Componente COSO Tipo de atividade de controlo, de acordo com a estrutura COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway)
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asserção financeira Existência e Ocorrência / Integridade / Avaliação / Direitos e Obrigações / Apresentação / Comparabilidade 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Validador do controlo Pessoa que supervisiona a correta aplicação das atividades de controlo
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Executor do controlo Pessoa que realiza o processo de controlo 	



As atividades e os processos de controlo são concebidos para garantir o registo, a avaliação, a apresentação e a divulgação adequadas das transações efetuadas.

Para avaliar a eficácia das atividades de controlo existentes, a CaixaBank conta com um **Processo de certificação interna no âmbito dos controlos-chave identificados** cujo objetivo é garantir a fiabilidade das informações financeiras no momento em que são publicadas no mercado.

Para o efeito, cada um dos responsáveis pelos controlos-chave identificados certifica, para o período estabelecido, a **aplicação eficaz dos controlos**. O Processo é realizado com uma periodicidade mínima trimestral, mas as certificações podem ser realizadas em fases diferentes das normais nos casos em que as atividades de controlo sobre as informações financeiras são realizadas num período diferente.

O Diretor Executivo da Intervenção, Controlo da Gestão e do Capital apresenta à **Comissão Executiva** e à **Comissão de Auditoria e Controlo** o resultado do processo de certificação. Também envia o resultado referido para o **Conselho de Administração** para seu conhecimento.

Durante o ano fiscal de 2019, a Entidade levou a efeito o **processo de certificação com caráter trimestral**, não tendo sido detetadas fragilidades significativas em nenhuma das certificações realizadas.

Adicionalmente, foram realizadas certificações em períodos que não os habituais fins de trimestre para determinadas informações financeiras a serem publicadas nos mercados, não tendo sido detetadas fragilidades significativas nas certificações realizadas.

Quanto à equipa de **Auditoria Interna**, realiza funções de supervisão em conformidade com o descrito na secção 5.

É pertinente destacar que são usadas **apreciações, estimativas e suposições** durante a preparação dos relatórios de contas elaborados pela Administração para quantificar ativos, passivos, réditos, gastos e compromissos. As estimativas referidas assentam nas melhores informações disponíveis na data de preparação dos relatórios de contas e são elaboradas usando métodos e técnicas geralmente aceites e dados e hipóteses observáveis e contrastadas.

Os procedimentos de revisão e aprovação das apreciações e das estimativas constam tanto da Política SCIF como da Norma SCIF, que preveem que os responsáveis por aprovar os dados referidos são o Conselho de Administração e a Comissão Executiva.

Seguem os principais assuntos abordados no presente ano fiscal:

- O critério de imputação temporária com consideração pelos rendimentos resultantes das atividades conexas prestadas.
- A avaliação dos fundos de comércio e dos ativos intangíveis.
- O prazo dos contratos de locação e o tipo de desconto aplicado à avaliação do passivo por locação.
- O justo valor dos ativos, passivos e passivos contingentes no contexto da determinação do preço a ser pago pelos negócios combinados.
- As perdas por deterioração de ativos financeiros e do justo valor das garantias associadas aos mesmos em função da respetiva classificação contabilística, o que pressupõe que sejam feitas as apreciações relevantes em relação:
 - i) à consideração de «aumento significativo do risco de crédito» (SICR, sigla em inglês),
 - ii) à definição do default; e iii) à incorporação de informações forward-looking.
- À avaliação das participações em negócios conjuntos e sociedades associadas.
- À determinação dos resultados das participações em sociedades associadas.
- Às hipóteses atuariais usadas no cálculo dos passivos por contratos de seguro.
- À classificação, vida útil e perdas por deterioração de ativos tangíveis e ativos intangíveis.
- Às perdas por deterioração dos ativos não correntes e dos grupos alienáveis de elementos que foram classificados como detidos para venda.

• Às hipóteses atuariais usadas no cálculo dos passivos e nos compromissos pós-emprego.

• À avaliação das provisões necessárias à cobertura de contingências laborais, legais e fiscais.

• Ao valor dos impostos obrigatórios sobre o rendimento das sociedades previsto no final do ano e à ativação dos créditos fiscais e respetiva recuperabilidade.

• Ao justo valor de determinados ativos e passivos financeiros.

Procedimentos sobre os sistemas de informação

Os sistemas de informações que suportam os processos nos quais as informações financeiras se baseiam estão sujeitos a políticas e procedimentos de gestão interna para garantir a integridade da preparação e publicação das informações financeiras.

Em concreto, a Entidade dispõe das seguintes políticas em relação a:

Sistema de Gestão da Segurança das Informações

A CaixaBank dispõe de um **Sistema de gestão da segurança das informações** (SGSI) baseado nas boas práticas internacionais. Este SGSI obteve e foi-lhe renovada a certificação ISO 27001:2013 pela The British Standards Institution (BSI). Este sistema define, entre outras políticas, as de acesso aos sistemas de informações e as de gestão (interna e externa) que permitem garantir a aplicação correta de todas as políticas definidas.

Continuidade das operações e dos negócios

A Entidade dispõe de um **Plano de Contingência Tecnológica** completo que permite responder às situações mais difíceis no sentido de garantir a continuidade dos serviços informáticos. Foram desenvolvidas estratégias que permitem a recuperação das informações no menor tempo possível. Este Plano de Contingência Tecnológica foi concebido e é aplicado em conformidade com a Norma ISO 27031:2011. A Ernst&Young certificou que o corpo normativo da Gestão da Contingência Tecnológica do CaixaBank foi concebido, desenvolvido e que é aplicado em cumprimento com esta Norma.

Adicionalmente, o BSI certificou o cumprimento do Sistema de Gestão da Continuidade dos Negócios do CaixaBank em conformidade com a Norma ISO 22301:2012. Os dois certificados acreditam:

- O compromisso da administração do CaixaBank com a Continuidade dos Negócios e com a Contingência Tecnológica.

- A aplicação de boas práticas quanto à gestão da Continuidade dos Negócios e à Contingência Tecnológica.

- A existência de um processo cíclico que visa a melhoria contínua.

- Que os Sistemas de Gestão quanto à Continuidade dos Negócios e à Contingência Tecnológica do CaixaBank foram implementados e estão operacionais em conformidade com as normas internacionais de reconhecido prestígio.

E traduzem-se em:

- **Confiança** dos nossos clientes, investidores, funcionários e sociedade no geral quanto à capacidade de resposta da Entidade face a incidentes graves que afetem as operações empresariais.

- **Cumprimento das recomendações** dos órgãos reguladores, do Banco de Espanha, do MIFID e do Basilea III nestas matérias.

- **Benefícios** relacionados com a imagem e a reputação da Entidade.

- **Auditorias anuais internas e externas** que comprovam que os nossos sistemas de gestão continuam atualizados.

Gestão das Tecnologias da Informação (TI)

O modelo de Gestão das TI do CaixaBank garante que os seus Serviços Informáticos estão alinhados com a estratégia de negócios da Organização, acudindo aos requisitos regulamentares, operacionais ou empresariais. A Gestão das TI é uma parte essencial da gestão geral e aglutina a estrutura organizativa e diretiva necessárias para assegurar que as TI suportam e permitem a concretização dos objetivos estratégicos definidos. O Conjunto de Normas de Gestão das TI do CaixaBank cumpre os requisitos constantes da norma ISO 38500:2008 – Governança Corporativa das Tecnologias da Informação e está em conformidade com a lista técnica constante do relatório técnico ISO 38502:2014

- Gestão das TI – Contrato-Quadro Laboral e modelo. A certificação do modelo foi atualizada pela Deloitte Advisory, S.L. em dezembro de 2018.

Esta estrutura dos Serviços Informáticos do CaixaBank acude às necessidades negociais garantindo, entre outros temas:

- A segregação de funções.
- A gestão das alterações.
- A gestão de incidentes.
- A gestão da qualidade das TI
- A gestão dos riscos operacionais, da fiabilidade das informações financeiras etc.
- A identificação, definição e acompanhamento de indicadores (Painel de Avaliação)
- A existência de Comissões de Governo, Gestão e Acompanhamento.
- Os relatórios periódicos entregues à Direção.
- Os controlos internos severos que incluem auditorias internas e externas com caráter anual.

Procedimentos para a gestão das atividades subcontratadas e de especialistas independentes

O Grupo CaixaBank dispõe de uma **Política de Custos, Gestão Orçamental e Compras** aprovada pela Comissão Executiva a 18 de junho de 2018 na qual se define um quadro global de referência para as entidades do Grupo e que inclui de forma homogénea os princípios gerais e os procedimentos em matéria de definição, gestão, execução e controlo do orçamento para despesas de exploração e investimento do Grupo CaixaBank.



Elaboração, aprovação do orçamento



Gestão da procura



Compras e contratação de serviços



Emissão de faturas para prestadores de serviços

O Grupo CaixaBank dispõe de um **Portal de Prestadores de Serviços** que permite estabelecer um canal de comunicação simples e ágil entre os prestadores de serviços e as empresas do Grupo. Através do mesmo, os prestadores de serviços fornecem os documentos imprescindíveis à participação no processo de negociação e à sua homologação como prestadores de serviços elegíveis. Desta forma, é possível continuar a garantir o cumprimento das normas internas de Compra e é facilitada a sua gestão e controlo.

A CaixaBank dispõe de uma **Política de Externalização de Serviços** que estabelece o quadro metodológico e os critérios a considerar quanto à subcontratação de atividades pela Entidade. A política determina os papéis e as responsabilidades para cada atividade e exige que as externalizações sejam avaliadas quanto à sua importância e risco, sendo definidos vários níveis de controlo e supervisão de acordo com a classificação. Esta Política foi atualizada e alinhada com o novo quadro normativo em 2019.

A maioria dos processos estabelecidos entre as entidades do Grupo e os seus prestadores de serviços são geridos e informatizados através de aplicações em que são registadas todas as suas atuações, sendo a Comissão de Eficiência do Órgão encarregue de garantir que a execução material do orçamento cumpre as normas.

Para garantir a gestão adequada das despesas, a Comissão de Eficiência do CaixaBank delega tarefas a duas comissões:

- A **Comissão de Custos e Investimentos (CGI)**: revê e ratifica as propostas de gastos e investimentos apresentadas pelos departamentos e filiais através de projetos, questionando a sua necessidade e razoabilidade através de uma análise de rentabilidade e/ou de eficiência para a Entidade.
- **Mesa de compras**: zela pela adequada aplicação das políticas e procedimentos de compras/aquisições constantes das normas, fomentando a igualdade de oportunidades entre prestadores de serviços. Tal como consta indicado no Código de Ética da Entidade, a compra de bens ou a aquisição de serviços deve ser realizada com objetividade e transparência, evitando situações que possam afetar a objetividade das partes participantes. Nesse âmbito, todas as compras devem contemplar um mínimo de 3 ofertas comparativas de diferentes prestadores de serviços. As compras que excederem um certo valor devem ser geridas pela equipa especializada de compradores que estão organizados por diferentes categorias de Compras: TI, Serviços Profissionais, Marketing, Instalações e Obras.

A redação da nova Política de gestão da externalização em colaboração com a Segunda Linha de Defesa contra riscos não financeiros acredita:

- O **compromisso** da Administração do CaixaBank para a gestão da externalização.
- A aplicação de **boas práticas** quanto à gestão das iniciativas de externalização.
- A existência de um processo cíclico de **melhoria contínua**.

A formalização desta Política provém:

- **Confiança** aos nossos clientes, investidores, funcionários e ao resto dos acionistas sobre o processo de decisão e gestão das iniciativas de externalização.
- **Cumprimento** das recomendações dos órgãos reguladores, do Banco de Espanha, do MiFID e do Basilea III nesta matéria.
- **Benefícios** relacionados com a imagem e a reputação da Entidade.



Informações e comunicação

Políticas contabilísticas

A CaixaBank continua a aumentar os seus esforços relacionados com a gestão, zelando para que as externalizações não impliquem uma perda da capacidade de supervisão, análise e exigência do serviço ou da atividade constante do contrato.

Ao ser produzida uma nova iniciativa de externalização, segue-se o seguinte procedimento:

- **Análise** da aplicabilidade do modelo de externalização ao prestador de serviços.
- Avaliação da **decisão de externalização** em função da sua importância, dos riscos e do modelo de externalização associado.
- **Aprovação** do risco associado com a iniciativa de um órgão colegial interno.
- **Contratação** do prestador de serviços.
- **Trespasse do serviço** para o prestador de serviços externo.
- **Acompanhamento e monitorização** da atividade ou do serviço prestado.

Todas as atividades subcontratadas contam com medidas de controlo baseadas fundamentalmente em **indicadores de rendimento**. Cada responsável por uma externalização na Entidade solicita ao prestador do respetivo serviço a atualização e o fornecimento de indicadores que são revistos internamente de forma periódica.

No ano fiscal de 2019, as **atividades encomendadas a terceiros** relacionadas com avaliações e cálculos feitos por especialistas independentes prenderam-se principalmente com:

- Determinados serviços de auditoria interna e tecnológica.
- Determinados serviços de consultoria financeira e de business intelligence.
- Determinados serviços de marketing e compras diversas.
- Determinados serviços informáticos e tecnológicos.
- Determinados serviços financeiros.
- Determinados serviços de consultoria Financeira, Fiscal e Legal.
- Determinados processos relacionados com Recursos Humanos e compras diversas.
- Determinados processos relacionados com os Sistemas de Informação.

A responsabilidade exclusiva da definição e comunicação dos critérios contabilísticos recai sobre a Direção de Intervenção e Contabilidade, mais concretamente sobre o **Departamento de Políticas e Regulação Contabilísticas**, que integra a Direção Executiva da Intervenção, Controlo da Gestão e do Capital.

Entre as suas responsabilidades, incluem-se: o **acompanhamento e análise das normas** aplicáveis ao Grupo para sua interpretação e consequente aplicação às informações financeiras de forma homogênea em todas as entidades que pertencem ao Grupo; e a **atualização permanente** dos critérios contabilísticos aplicados face a novos tipos de contratos e operações ou a qualquer alteração normativa.

Também são responsáveis pela **análise e estudo das implicações contabilísticas** de operações singulares para efeitos de antecipação de impactos e de garantia do correto tratamento contabilístico nos relatórios de contas consolidadas, bem como pela resolução de dúvidas ou conflitos sobre questões contabilísticas não cobertas pelos circuitos contabilísticos ou que suscitam dúvidas de interpretação. As consultas contabilísticas concluídas pelo Departamento e o resto da Direção de Intervenção e Contabilidade são divididas em períodos mínimos de um mês, proporcionando explicações sobre o raciocínio técnico em que assentam ou as interpretações efetuadas, bem como os temas que estão a ser analisados.

Mecanismos de preparação das informações financeiras

Para efeitos de preparação das **informações consolidadas**, tanto a CaixaBank como as sociedades que pertencem ao Grupo aplicam, através de ferramentas especializadas, mecanismos de recolha, análise e preparação dos dados com formatos homogêneos. Também foi definido o plano contabilístico, integrado na aplicação de consolidação, para cumprir os requisitos dos diferentes órgãos reguladores.

Em relação aos Sistemas usados na **gestão do SCIF**, a Entidade implementou a ferramenta **SAP Governance, Risk and Compliance (SAP GRC)** com o objetivo de garantir a integridade do mesmo, refletindo os riscos e controles existentes. A ferramenta também suporta, entre outros, o Catálogo Corporativo de Riscos e os Indicadores de Riscos Operacionais (KRIs), da responsabilidade da Direção Executiva de Corporate Risk Management Function & Planning.

A CaixaBank dispõe de ferramentas informáticas criadas internamente que garantem a integridade e homogeneidade dos **processos de recolha e preparação das informações financeiras**. Todas as aplicações dispõem de mecanismos de contingência tecnológica, pelo que é assegurada a conservação e acessibilidade dos dados em qualquer circunstância.

É pertinente destacar que a Entidade está investida num projeto de melhoria da **arquitetura das informações contabilísticas** cujo objetivo é melhorar a qualidade, a integridade e o fácil e rápido acesso aos dados proporcionados pelas aplicações empresariais. As diferentes aplicações informáticas estão a ser gradualmente consideradas no alcance do projeto, que atualmente já integra uma quantidade de dados materiais muito significativa.

Durante o processo de **definição de novos produtos** e através da sua participação na Comissão de Produtos do Grupo, analisam as implicações contabilísticas dos mesmos com base nas suas características, assentando esta análise na criação ou atualização de um circuito contabilístico em que são detalhados todos os eventos possíveis pelos quais os contratos ou as operações podem transitar. Também são descritas as principais características da atividade administrativa, das normas fiscais e dos critérios e normas contabilísticas aplicados. As alterações aos circuitos contabilísticos são comunicadas imediatamente à Organização e são consultáveis, na sua maioria, na intranet da Entidade.

Este departamento também participa e apoia a **Comissão**

de **regulação do Grupo CaixaBank** em matéria de regulação contabilística. Perante qualquer alteração normativa que resulte de aplicação e que deva ser implementada no Grupo, o Departamento comunica aos Departamentos ou filiais do Grupo que forem afetados e integra ou lidera, conforme aplicável, os procedimentos de implementação das alterações referidas.

As atividades anteriores materializam-se na **existência e manutenção de um manual de políticas contabilísticas** em que são estabelecidas as normas, os princípios e os critérios contabilísticos adotados pelo Grupo. O manual garante a comparabilidade e qualidade das informações financeiras de todas as sociedades do Grupo e é complementado pelas consultas recebidas pelo Departamento.

A comunicação com os responsáveis pelas operações é permanente e fluida.

Complementarmente, o Departamento de Políticas e Regulação contabilística encarrega-se de desenvolver atividades formativas para as áreas de negócio relevantes da organização sobre novidades e alterações contabilísticas.

Supervisão do funcionamento do sistema de gestão interna sobre as informações financeiras

Sem prejuízo das funções do Conselho de Administração em matéria de gestão e controlo de riscos, a responsabilidade da **Comissão de Auditoria e Controlo supervisionar o processo de preparação e apresentação das informações financeiras reguladas** e a eficácia dos sistemas de controlo interno e de gestão de riscos da Entidade, bem como debater com os revisores oficiais de contas sobre as fragilidades significativas do sistema de controlo interno caso sejam detetadas durante a auditoria.

Estas funções e atividades da Comissão de Auditoria e Controlo relacionadas com a supervisão do processo de preparação e apresentação das informações financeiras são explicadas ao detalhe na secção 1.1.

Relativamente à supervisão do processo de preparação e apresentação das informações financeiras reguladas, a Comissão de Auditoria e Controlo desenvolve, entre outras, as seguintes atividades:

- A **revisão do Plano Anual de Auditoria Interna**, avaliando se o seu alcance é suficiente para cobrir adequadamente os principais riscos a que a Entidade se encontra exposta. Posteriormente, o Plano Anual é transferido para o Conselho de Administração.
- A **revisão e avaliação das conclusões** das auditorias realizadas e do seu impacto sobre as informações financeiras, se existente.
- O **acompanhamento contínuo** das ações corretoras com consideração pela prioridade de cada uma delas.

A função de Auditoria Interna, representada pela Direção Executiva de Auditoria na Comissão Executiva, rege-se pelos princípios contemplados no Estatuto de Auditoria Interna do Grupo CaixaBank aprovado pelo Conselho de Administração do CaixaBank.

A auditoria interna do CaixaBank é uma **atividade de consultoria independente e objetiva** concebida para acrescentar valor e melhorar as atividades, contribuindo para o alcance dos objetivos estratégicos do Grupo CaixaBank através de uma abordagem sistemática e disciplinada à avaliação e melhoria dos processos de gestão de riscos, dos controles e da Governança Corporativa. O seu objetivo é garantir uma supervisão eficaz e eficiente do sistema de gestão interna mediante avaliação contínua dos riscos e controles da organização. Também se encarrega de apoiar a Comissão de Auditoria e Controlo na sua função de supervisão mediante elaboração de relatórios, entre eles o relatório periódico de resultados dos trabalhos concretizados.

A Auditoria Interna dispõe de **revisores distribuídos por diferentes equipas de trabalho** especializados na revisão dos principais riscos a que a Entidade se encontra exposta. Entre estas equipas está a Direção de Auditorias Financeiras, Sociedades Participadas e Compliance, onde existe um grupo dedicado à supervisão dos processos da Direção Executiva de Intervenção, Controlo da Gestão e do Capital responsável pela preparação das informações financeiras e contabilísticas da Entidade. O Plano Anual de Auditoria Interna, cujo desenrolar contempla uma abordagem plurianual, inclui a revisão dos riscos e dos controles das informações financeiras em todos os trabalhos de auditoria em que estes riscos são relevantes.

Em cada trabalho, a Auditoria Interna:



A Auditoria Interna criou um **programa de trabalho específico para a revisão do SCIF** que se centra na revisão periódica dos processos relevantes (transversais e negociais) definidos pela equipa CLIF, complementado pela revisão dos controles existentes em auditorias de outros processos. Atualmente, este programa de trabalho é concluído com a **revisão efetiva da certificação e das provas de execução** de controles selecionados com base em indicadores de auditoria contínua. A Auditoria Interna emite anualmente um relatório global do qual consta a avaliação do funcionamento do SCIF durante o ano fiscal.

A avaliação anual do SCIF celebrada em 31/12/2019 focou:

- Na revisão da **aplicação do Quadro de Referência** definido no documento «Controlo Interno sobre as informações financeiras das entidades cotadas» promovido pela CNMV como padrão de boas práticas na matéria.
- Na verificação da **aplicação da Política SCIF** e da Norma SCIF para garantir que o Sistema ao nível do Grupo é adequado e eficaz.
- Na **avaliação do funcionamento do processo de certificação interna crescente** dos controlos-chave.
- **Atualização dos documentos em que são descritos os processos, riscos e controlos relevantes para a preparação das informações financeiras.**

Adicionalmente, a Auditoria Interna realizou, durante o ano fiscal de 2019, várias revisões de processos que afetam a criação, preparação e apresentação das informações financeiras centradas nos âmbitos financeiro-contabilísticos, na gestão de riscos corporativos, nos instrumentos financeiros, nos sistemas de informação, nos seguros, entre outros.

Os resultados da avaliação do SCIF são comunicados à Comissão de Auditoria e Controlo e à

Administração. Constam dos relatórios em que é abordada a avaliação realizada **planos de ação** que detalham as medidas corretivas, a urgência da mitigação dos riscos associados às informações financeiras e os prazos de resolução.

A Entidade também conta com **procedimentos periódicos de discussão com o Revisor Oficial de Contas**. A Administração está permanentemente informada sobre as conclusões alcançadas durante os processos de revisão das contas anuais. O revisor externo assiste a Comissão de Auditoria e Controlo, informando-a sobre o plano de auditoria e sobre as conclusões preliminares alcançadas antes da publicação de resultados e as conclusões finais antes da formulação das contas e incluindo, se aplicável, as fragilidades do controlo interno. Também são comunicados à Comissão de Auditoria e Controlo os detalhes sobre o trabalho realizado e as conclusões alcançadas no âmbito da revisão semestral das informações financeiras.

Por outro lado, as revisões de Auditoria Interna, nos seus diferentes âmbitos de atuação, são concluídas com a emissão de um relatório que avalia os riscos relevantes e a eficácia do controlo interno dos processos e operações que são objeto de análise e que identifica e avalia as possíveis fragilidades e carências do controlo, formulando recomendações para a sua correção. Os **relatórios de Auditoria Interna** são enviados para a Administração. Também existe um relatório mensal recorrente da Comissão de Auditoria e Controlo sobre as atividades desenvolvidas pelo departamento de Auditoria Interna com informações específicas sobre as fragilidades significativas que foram detetadas nas revisões efetuadas no período de reporting.

A Auditoria Interna efetua um **acompanhamento contínuo do cumprimento de todas as recomendações** emitidas, com especial ênfase para as que se prendem com fragilidades de alto risco, que são comunicadas periodicamente. Estas informações de acompanhamento, bem como as incidências relevantes identificadas nas revisões de Auditoria, são comunicadas à Comissão de Auditoria e Controlo e à Administração.

Relatório do revisor externo

Pela aplicação da recomendação incluída no Guia de Atuação sobre o Relatório do Revisor sobre as Informações relacionadas com o Sistema de Controlo Interno das Informações Financeiras das entidades cotadas, publicada pela Comissão Nacional do Mercado de Valores na sua página web, a CaixaBank submeteu os conteúdos das informações relativas ao Sistema de Controlo Interno das Informações Financeiras para revisão pelo revisor oficial de contas anuais. No Relatório resultante conclui-se, como resultado dos procedimentos aplicados sobre as informações relativas ao SCIF, que não existem inconsistências ou incidências que possam afetar as mesmas.

O relatório é incluído como Anexo do presente Relatório Anual de Governança Corporativa.



G. Grau de cumprimento das recomendações de Governança Corporativa

1

Os estatutos das empresas cotadas não limitam o número máximo de votos que um só acionista pode emitir nem contêm outras restrições que dificultam a tomada de controle da sociedade mediante aquisição das suas ações no mercado

Cumprir Explique

2

Quando estão admitidas a negociação a empresa-mãe e uma empresa dependente, ambas definem publicamente com precisão

a) As respetivas áreas de atividade e eventuais relações empresariais entre elas, bem como as relações entre a empresa cotada dependente e as outras empresas do grupo.

b) Os mecanismos previstos para resolver os conflitos de interesses que possam existir.

Cumprir Cumprir parcialmente Explique Não aplicável

Considera-se que esta Recomendação não é aplicável à CaixaBank, já que o banco é a única sociedade cotada do Grupo.

3

Durante a celebração da assembleia geral ordinária e complementarmente à difusão por escrito do relatório anual de Governança Corporativa, o presidente do conselho de administração informa verbalmente os acionistas, com detalhes suficientes, sobre os aspetos mais relevantes da Governança Corporativa da sociedade e, em particular.

Cumprir Explique

a) Sobre as alterações feitas desde a assembleia geral ordinária anterior.

b) Sobre os motivos concretos pelos quais a empresa não cumpre algumas das recomendações do Código de Governança Corporativa e, caso existam, as regras alternativas aplicáveis a essa matéria.

Cumprir Cumprir parcialmente Explique 

4

A sociedade define e promove uma política de comunicação e contactos com acionistas, investidores institucionais e administradores de voto que é plenamente cumpridora das normas contra o abuso de mercado e trata de forma semelhante os acionistas que se encontram na mesma posição. A sociedade torna pública a política referida através da sua página web, incluindo as informações relacionadas com a forma como foi posta em prática e identificando os intervenientes ou responsáveis por levá-la a efeito.

Cumpre Cumpre parcialmente Explique

5

O conselho de administração não eleva à assembleia geral uma proposta de delegação de poderes para emitir ações ou valores convertíveis com exclusão do direito de preferência de subscrição por um montante superior a 20% do capital no momento da delegação.

Quando o conselho de administração aprovar emissão de ações ou de valores convertíveis com exclusão do direito de preferência de subscrição, a sociedade publica imediatamente na sua página web os relatórios sobre a exclusão referida constantes das leis comerciais.

Cumpre Cumpre parcialmente Explique

O Conselho de Administração, na reunião celebrada a 10 de março de 2016, decidiu propor à Assembleia Geral de Acionistas de 28 de abril a aprovação de um acordo de delegação de poderes a favor do Conselho de Administração para emitir obrigações, títulos, ações preferenciais e quaisquer outros valores fixos ou instrumentos de natureza análoga convertíveis em ações da CaixaBank e que deem direito, direta ou indiretamente, à subscrição ou aquisição de ações da sociedade, incluindo warrants. A proposta de delegação incluía expressamente o poder de excluir o direito de preferência de subscrição dos acionistas. Esta proposta foi aprovada pela Assembleia Geral de Acionistas celebrada a 28 de abril de 2016.

Os aumentos de capital que o Conselho de Administração possa aprovar ao abrigo desta autorização para atender à conversão de valores em que a emissão do direito de preferência de subscrição tenha sido excluído não estão sujeitos à limitação máxima de 20% do capital social que a Assembleia Geral de Acionistas de 23 de abril de 2015 definiu com caráter geral para os aumentos de capital que o Conselho de Administração possa aprovar (sendo aplicável a limitação legal de 50% do capital no momento da aprovação).

A Diretiva 2013/36/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013, relativa ao acesso à atividade das entidades de crédito e à supervisão prudencial das entidades de créditos e das empresas de investimento, o Regulamento UE 575/2013 sobre os requisitos prudenciais das entidades de crédito e dos serviços de investimento e a Lei 11/2015 de 18 de junho sobre a recuperação e resolução de entidade de crédito e empresas de serviços de investimento preveem a necessidade de dotar as entidades de seu capital para que possam ser consideradas adequadamente capitalizadas. Neste âmbito, são contempladas várias categorias de capital que deverão ser cobertas com instrumentos específicos. Apesar da adequada situação de capital da sociedade, considerou-se necessário adotar um acordo que permita emitir instrumentos que poderão ser eventualmente convertíveis em determinadas condições. Na medida em que a emissão dos instrumentos referidos comportar a necessidade de disposição de um capital autorizado que, no momento da sua emissão, cubra uma eventual convertibilidade e a fim de dotar a empresa de uma maior flexibilidade, considerou-se conveniente que os aumentos do capital social que o Conselho aprovar ao abrigo do acordo de delegação tratado neste relatório para atender à conversão de valores de cuja emissão seja excluído o direito de preferência de subscrição, não sejam sujeitos à limitação máxima de 20% do capital aplicável o resto dos aumentos de capital que o Conselho tem o poder de aprovar.

6

As empresas citadas que elaboram os relatórios citados abaixo publicam-nos obrigatoriamente ou voluntariamente na sua página web com antecedência suficiente à celebração da assembleia geral ordinária, independentemente de a sua difusão ser obrigatória:

- a) Relatório sobre a independência do auditor.
- b) Relatórios sobre o funcionamento das comissões de auditoria e de nomeações e remunerações.
- c) Relatório da comissão de auditoria sobre operações vinculadas.
- d) Relatório sobre a política de responsabilidade social corporativa.

Cumpre Cumpre parcialmente Explique

7

A sociedade transmite em direto, através da sua página web, a celebração das assembleias gerais de acionistas.

Cumpre Explique

8

A comissão de auditoria zela para que o conselho de administração apresente os relatórios de contas anuais à assembleia geral de acionistas a fim de evitar que constem dos relatórios de auditoria limitações ou exceções e, caso existam exceções, o presidente da comissão e os revisores explicam com

clareza aos acionistas os conteúdos e alcance das limitações ou exceções.

Cumpre Cumpre parcialmente Explique

9

A sociedade publica na sua página web, de forma permanente, os requisitos e procedimentos que aceita para acreditar a titularidade das ações, o direito de participação na assembleia geral de acionistas e o exercício ou delegação do direito de voto.

Tais requisitos e procedimentos promovem a participação e o exercício dos direitos dos acionistas e discriminatória.

Cumpre Cumpre parcialmente Explique

10

Quando um acionista legitimado tiver exercido o direito a concluir a ordem do dia ou a apresentar novas propostas de acordo antes da celebração da assembleia geral de acionistas, a sociedade

- a) Difunde imediatamente os pontos complementares e as novas propostas de acordo.
- b) Torna público o cartão de comparação ou o formulário de delegação de voto ou voto à distância com as alterações precisas para poderem ir a voto os novos pontos da ordem do dia ou propostas alternativas de acordo nos termos propostos pelo conselho de administração.

- c) Submete todos esses pontos ou propostas alternativas para votação e aplica as regras de voto formuladas pelo conselho de administração, nomeadamente as presunções ou deduções sobre o sentido de voto.
- d) Depois da assembleia geral de acionistas, divulga o voto sobre os pontos complementares ou as propostas alternativas.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicar Não aplicável

Em relação à secção c), o conselho defende a existência de presunções diferentes quanto ao sentido de voto para as propostas de acordo formuladas por acionistas e as propostas formuladas pelo Conselho (conforme estabelecido no Regulamento da Assembleia Geral de Acionistas da Sociedade), optando pela presunção de voto a favor dos acordos propostos pelo Conselho de Administração (porque os acionistas ausentes antes da votação tiveram a oportunidade de informar sobre a sua ausência para que não seja processado o seu voto e também de votar antecipadamente em sentido contrário através dos mecanismos estabelecidos para o efeito) e pela presunção de voto contra os acordos propostos por acionistas (quando é provável que as novas propostas versem sobre acordos contraditórios às propostas apresentadas pelo Conselho de Administração e não se pode atribuir ao mesmo acionista sentidos opostos de voto e, além disso, os acionistas que estiveram ausentes não tiveram a oportunidade de avaliar e de votar antecipadamente a proposta).

Apesar de esta prática não cumprir plenamente a Recomendação 10, permite alcançar melhor o objetivo final do Princípio 7 do Código de Boa Gestão que referencia expressamente os Princípios de Governança Corporativa da OCDE, que determinam que os procedimentos aplicados nas Assembleias de acionistas deverão garantir a transparência da contagem e o registo adequado dos votos, sobretudo em situações de luta de votos, de novos pontos da ordem do dia e de propostas alternativas de acordos, já que é uma medida de transparência e de garantia de coerência durante o exercício do direito de voto.

11

No caso de a sociedade ter previsto pagar prémios de participação na assembleia geral de acionistas, estabeleça com antecedência uma política geral estável sobre os prémios.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicar Não aplicável

12

O conselho de administração desempenha as suas funções com um único propósito e independência de critério, trata de igual forma todos os acionistas que se encontram na mesma posição, zela pelo próprio interesse social traduzível na concretização de um negócio rentável e sustentável a longo prazo e promove a própria continuidade e a maximização do valor económico da empresa.

No seu zelo pelo interesse social, não obstantes o cumprimento das leis e regulamentos e a adoção de um comportamento assente na boa-fé, na ética e no respeito pelos usos e boas práticas comumente aceites, tenta conciliar o seu interesse social com os legítimos interesses dos seus funcionários, prestadores de serviços, clientes e restantes grupos de interesse que possam ser afetados, bem como o impacto das atividades da empresa na comunidade como um todo e no meio ambiente.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicar

13

O conselho de administração tem a dimensão ideal para funcionar de forma eficaz e participativa, pelo que é aconselhável que tenha entre cinco e quinze membros.

Cumpre

Explique

No final do ano fiscal de 2019, o Conselho de Administração é composto por 16 membros.

Em linha com as boas práticas de Governação Corporativa e muito próxima da composição recomendada no Código de Boa Gestão (entre cinco e quinze membros), a Assembleia Geral de Acionistas celebrada a 5 de abril de 2019 resultou num acordo para reduzir em dois (2) o número de administradores, fixando em dezasseis (16) o número total de membros do Conselho de Administração e cumprindo os limites estabelecidos nos Estatutos Sociais. Adicionalmente, e dada a sua natureza como entidade de crédito, existem 6 Comissões do Conselho No CaixaBank, 4 de carácter obrigatório e 2 voluntárias, tendo sido a última delas criada durante o ano fiscal de 2019. Por tudo isto, considera-se que a composição atual do Conselho permite atender, para estes efeitos, à carga de trabalho atualmente existente.

Há que referir que o tamanho e composição atuais do Conselho também são motivados pela necessidade de incorporar um determinado número de administradores independentes, bem como pela necessidade de cumprir o pacto de sócios resultante da fusão com a Banca Cívica, que vigorará até agosto de 2020.

Pelos motivos referidos, e apesar de se exceder em um o número de membros constantes da Recomendação, a dimensão do Conselho é considerada adequada para um funcionamento eficaz, participativo e com riqueza de pontos de vista.

14

O conselho de administração aprova uma política de seleção de administradores que

- a) É concreta e verificável.
- b) Assegura que as propostas de nomeação ou reeleição se fundamentam numa análise prévia das necessidades do conselho de administração.
- c) Promove a diversidade de conhecimentos, experiências e género.

O resultado da análise prévia das necessidades do conselho de administração consta do relatório justificativo da comissão de nomeações, publicado no momento da convocação da assembleia geral de acionistas a qual é submetida a ratificação, a nomeação ou a reeleição de cada administrador

A política de seleção de administradores promove o objetivo de fazer com que a representação feminina no conselho de administração seja de 30% em 2020

A comissão de nomeações verificará anualmente o cumprimento da política de seleção de administradores e os detalhes da verificação constarão do relatório anual de Governação Corporativa.

Cumpre

Cumpre

Explique

15

Os administradores dominicais e independentes representam uma vasta maioria do conselho de administração e o número de administradores executivos é o mínimo necessário, sendo tida em conta a complexidade do grupo empresarial e a percentagem da participação dos administradores executivos no capital da sociedade.

Cumpra Cumpra parcialmente Explique

16

A percentagem dos administradores dominicais sobre o total de administradores não executivos não é superior à proporção existente entre o capital da sociedade representado pelos administradores referidos e o resto do capital.

Este critério poderá ser atenuado.

- a) Em sociedades de elevada capitalização em que sejam escassas as participações acionistas que sejam legalmente consideradas significativas.
- b) Em sociedades em que exista uma pluralidade de acionistas representados no conselho de administração que não estejam vinculados entre si.

Cumpra Explique

17

O número de administradores independentes corresponde, no mínimo, a metade do total de administradores.

Quando a sociedade não é muito capitalizada ou quando o for e conte com um ou vários acionistas que atuam coordenadamente e detêm 30% do capital social, o número de administradores independentes representa, no mínimo, um terço do total de administradores.

Cumpra Explique

18

As sociedades publicizam através da sua página web e mantêm atualizadas as seguintes informações sobre os seus administradores:

- a) Perfil profissional e biográfico.
- b) Outros conselhos de administração a que pertencem, seja ou não em empresas cotadas, bem como informações sobre as outras atividades remuneradas que realize, independentemente da sua natureza.
- c) Indicação da categoria de administrador a que pertencem, assinalando, no caso dos administradores dominicais, o acionista que representam ou com quem têm vínculos.
- d) Data da sua primeira nomeação como administrador na sociedade, bem como a das reeleições posteriores.
- e) Ações da empresa, e opções sobre a mesma, de que são titulares.

Cumpra Cumpra parcialmente Explique

562
Cant
78

19

São explicadas no relatório anual de Governança Corporativa, após verificação da comissão de nomeações, as razões pelas quais foram nomeados como administradores dominicais acionistas cuja participação acionista é inferior a 3% do capital, e são expostas as razões pelas quais não foram consideradas (se aplicável) petições formais de presença no conselho concretizadas por acionistas cuja participação acionista é igual ou superior à de outros que foram designados administradores dominicais

Cumpra Cumpra parcialmente Explique Não aplicável

20

Os administradores dominicais apresentam a sua demissão quando o acionista que representam transfere integralmente a sua participação acionista. Também devem fazê-lo quando o acionista referido reduz a sua participação de capital até um nível que exige a redução do número de administradores dominicais

Cumpra Cumpra parcialmente Explique Não aplicável

21

O conselho de administração não propõe a destituição de nenhum administrador independente antes do cumprimento do período estatutário para o qual foi nomeado, salvo se for invocável justa causa apreciada pelo conselho de administração após receber um relatório da comissão de nomeações. Em particular, entender-se-á que é invocável justa causa quando o administrador passar a ocupar novos cargos ou contrair novas obrigações que o impedem de dedicar o tempo necessário ao exercício das funções inerentes ao cargo de administrador, não cumprir os deveres inerentes ao seu cargo ou incorrer em algumas

das circunstâncias que lhe tenham feito perder a sua condição de independente, em conformidade com o estabelecido na legislação aplicável

Também poderá ser proposta a destituição de administradores independentes como consequência de ofertas públicas de aquisição, fusão ou outras operações corporativas similares que impliquem alterações na estrutura do capital da sociedade quando tais alterações na estrutura do conselho de administração sejam fomentadas pelo critério de proporcionalidade constante da recomendação 16.

Cumpra Explique

563
79

22

As sociedades estabelecem regras que obrigam os administradores a comunicar a sua demissão nos casos em que podem comprometer o crédito e a reputação da sociedade e a informar o conselho de administração sobre as causas penais em que foram imputados, bem como as vicissitudes processuais posteriores.

Se um administrador tiver sido alvo de processos judiciais ou julgamentos por delitos constantes da legislação aplicáveis a sociedades, o conselho de administração examina o caso assim que possível e, à luz das circunstâncias concretas, decide se o administrador continua a ocupar o cargo. Tudo isso

é incluído pelo conselho de administração no relatório anual de Governança Corporativa de forma fundamentada.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicar

23

Todos os administradores expressam claramente a sua oposição quando consideram que uma proposta submetida ao conselho de administração pode contrariar o interesse social. Tal é aplicável de forma especial aos administradores independentes e demais administradores não implicados num potencial conflito de interesses e nos casos das decisões que podem prejudicar os acionistas não representados no conselho de administração.

Quando o conselho de administração adotar decisões significativas ou reiteradas em relação às quais o administrador tiver formulado sérias reservas, este tira as conclusões procedentes e, se optar pela demissão, explica as razões na carta a que se refere a recomendação seguinte.

Esta recomendação também é aplicável ao secretário do conselho de administração, mesmo que não exerça funções como administrador.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicar Não aplicável

24

Quando, seja por demissão ou por outro motivo, quando um administrador deixar de exercer o seu cargo antes do fim do seu mandato, explica os seus motivos numa carta a ser enviada para

todos os membros do conselho de administração. Sem prejuízo de a cessação ser comunicada como feito relevante, o motivo da cessação é referido no relatório anual de Governança Corporativa.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicar Não aplicável

25

A comissão de nomeações garante que os administradores não executivos têm tempo disponível suficiente para desempenhar corretamente as suas funções.

No caso das ausências inevitáveis e com o objetivo de evitar que o equilíbrio do conselho de administração seja afetado, a legislação permite a um administrador representar outro (os não executivos só podem ser representados por outros não executivos) – é o que estabelecem o Princípio 14 do Código de Boa Gestão, os Estatutos Sociais (artigo 37) e o Regulamento do Conselho (artigo 17), que determinam que os administradores deverão comparecer

fisicamente nas reuniões do Conselho. Não obstante, quando a participação presencial não for possível, terão de outorgar a sua representação, por escrito e com caráter especial para cada sessão, a outro membro do Conselho, incluindo quaisquer instruções oportunas. Os administradores não executivos só poderão ser representados por outros administradores não executivos e os administradores independentes só poderão outorgar a sua representação a outros administradores independentes.

É importante referir que a Política de Governança Corporativa do CaixaBank estabelece, quanto ao dever de comparência nas reuniões do Conselho de Administração, que, nos casos de ausência inevitável, os administradores deverão outorgar a sua representação, por escrito e com caráter especial para cada reunião, a outro membro do Conselho de Administração e que a comparência de cada administrador nas reuniões não será inferior a 80%. Portanto, as delegações são uma prática residual No CaixaBank.

O Conselho de Administração avalia como boa prática de Governança Corporativa

a não produção de instruções específicas quando, pela impossibilidade da comparência, se produzem representações. Isto não afeta o equilíbrio do Conselho já que os

administradores não executivos só podem ser representados por outros não executivos e os independentes por outros independentes, recordando que, independentemente da sua tipologia, todos os administradores devem defender sempre o interesse social.

Por outro lado, em virtude da liberdade de cada administrador, estes podem delegar e provir os seus representantes de instruções, conforme sugere o Regulamento do Conselho. A decisão de delegar sem instruções representa a liberdade de cada administrador para pesar o que confere mais valor à sua representação e, se considerar vantajoso, para permitir que o seu representante se atenha ao resultado do debate na sede do Conselho. Isto está em linha com o estabelecido pela Lei sobre os poderes do Presidente do Conselho, a quem é atribuído, entre outros, o poder de estimular o debate e a participação ativa dos administradores durante as reuniões, salvaguardando a sua liberdade para assumir posições.

Portanto, a liberdade para realizar delegações com ou sem instruções específicas quanto à eleição de cada administrador é considerada uma boa prática e a ausência de instruções pode, inclusive, facilitar a posição do mandatário de ater-se ao teor do debate.

O regulamento do conselho estabelece o número máximo de conselhos de sociedades que os seus administradores podem integrar

Cumprir Cumprir parcialmente Explicar

26

O conselho de administração reúne-se com a frequência necessária para exercer as suas funções com eficácia (no mínimo, oito vezes por ano) de acordo com o programa de datas e assuntos estabelecido no início do ano fiscal, podendo cada administrador propor outros pontos da ordem do dia inicialmente não previstos.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicar

De acordo com o artigo 7.2 do Regulamento do Conselho, corresponde ao Presidente o poder ordinário de fixar a ordem do dia das reuniões do Conselho, competindo-lhe liderar as discussões e deliberações nos seus debates.

Não obstante, cada administrador pode pedir que sejam incluídos outros pontos não inicialmente previstos na ordem do dia.

27

As não comparências de administradores limitam-se aos casos indispensáveis e constam quantificadas do relatório anual de Governança Corporativa. Nestes casos, é outorgada a representação com instruções.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicar

28

Quando os administradores ou o secretário manifestam preocupação sobre uma proposta ou, no caso dos administradores, sobre o funcionamento da sociedade e tais preocupações não são supridas no conselho de administração, a petição de quem as manifestar consta da ata.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicar Não aplicável

29

A sociedade estabelece os trâmites adequados para os administradores poderem receber os conselhos necessários para o cumprimento das suas funções, incluindo, se as circunstâncias o exigirem, o recurso a serviços de consultoria externa por iniciativa da empresa.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicar

30

Independentemente dos conhecimentos exigidos aos administradores para o exercício das suas funções, as sociedades oferecem ao administradores programas de atualização de conhecimentos quando as circunstâncias forem próprias.

Cumprir Explicar Não aplicável

31

A ordem do dia das reuniões indica com clareza os pontos sobre os quais o conselho de administração deve adotar uma decisão ou acordo para que os administradores possam estudar ou recolher com caráter prévio as informações necessárias para a sua adoção.

Quando por razões de urgência excecionais, o presidente quiser submeter para aprovação do conselho de

administração decisões ou acordos que não figuram na ordem do dia, será necessário o consentimento prévio e expresso da maioria dos administradores presentes que será registado na ata.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicar

32

Os administradores são informados periodicamente quanto aos movimentos do capital a opinião dos acionistas significativos, investidores e agências de notação sobre a sociedade e o seu grupo.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicar



33

O presidente, enquanto responsável pelo funcionamento eficaz do conselho de administração, não obstante as funções que lhe são legal e estatutariamente atribuídas, prepara e submete para o conselho de administração um programa de datas e assuntos a tratar, organiza e coordena a avaliação periódica do conselho, bem como a do principal administrador da sociedade; é responsável pela direção do conselho e pela eficácia do seu funcionamento, garante que é dedicado tempo suficiente ao debate sobre as questões estratégicas e determina e revê os programas de atualização de conhecimentos para cada administrador sempre que as circunstâncias forem propícias.

Cumpre Cumpre parcialmente Explique

34

Quando existe um administrador coordenador, os estatutos ou o regulamento do conselho de administração, não obstante os que detem legalmente, atribuem-lhe os seguintes poderes: presidir o conselho de administração na ausência do presidente e dos vice-presidentes, caso existam, divulgar as preocupações dos administradores não executivos; manter o contacto com investidores e acionistas para conhecer os seus pontos de vista a fim de formar uma opinião sobre as suas preocupações no que diz respeito a Governança Corporativa da sociedade; e coordenar o plano de sucessão do presidente.

Cumple Cumpre parcialmente Explique Não aplicável

35

O secretário do conselho de administração zela de forma especial para que, nas suas atuações e decisões, o conselho de administração tenha presentes as recomendações sobre boa gestão constantes do Código de boa gestão aplicáveis a sociedade

Cumpre Explique 

567
CAN

36

O conselho de administração avalia integralmente uma vez por ano e adota um plano de ação para corrigir as deficiências detectadas quanto

- a) À qualidade e a eficiência do funcionamento do conselho de administração.
- b) O funcionamento e a composição das suas comissões.
- c) A diversidade quanto à composição e às competências do conselho de administração.
- d) O desempenho do presidente do conselho de administração e do administrador executivo da sociedade.
- e) O desempenho e o contributo de cada administrador, prestando especial atenção aos responsáveis pelas várias comissões do conselho.

A avaliação das várias comissões é feita a partir do relatório que estas levam ao conselho de administração e a avaliação do conselho parte do relatório que este leva à comissão de nomeações.

A cada três anos, no momento de realizar a avaliação, o conselho de administração será auxiliado por um consultor externo cuja independência será verificada pela comissão de nomeações.

As relações empresariais que o consultor ou qualquer sociedade do seu grupo mantiverem com a sociedade ou qualquer sociedade do seu grupo deverão constar do relatório anual de Governança Corporativa.

O processo e as áreas avaliadas constarão do relatório anual de Governança Corporativa.

Cumpr Cumpre parcialmente Explique

37

Quando existe uma comissão executiva, a estrutura do capital das diferentes categorias de administradores é partilhada à do conselho de administração e o seu secretário integra este último.

Cumpr Cumpre parcialmente Explique Não aplicável

38

O conselho de administração tem sempre conhecimento dos assuntos tratados e das decisões adotadas pela comissão executiva e todos os membros do conselho de administração recebem uma cópia das atas das reuniões da comissão executiva.

Cumpr Cumpre parcialmente Explique Não aplicável

39

Os membros da comissão de auditoria, e especialmente o seu presidente, são designados com base nos seus conhecimentos e experiência em matérias de contabilidade, auditoria ou gestão de riscos e a maioria dos membros referidos são administradores independentes.

Cumpr Cumpre parcialmente Explique



40

S6lo supervis6o da comiss6o de auditoria, est6 6 disposi7ao uma unidade que assume a fun7ao de auditoria interna e que zela pelo bom funcionamento dos sistemas de informa76o e de controle interno que

depende funcionalmente do presidente n6o executivo do conselho da comiss6o de auditoria

Cumpra Cumpra parcialmente Explique

41

O respons6vel pela unidade incumbida de realizar a auditoria interna apresenta 6 comiss6o de auditoria o seu plano anual de trabalho, informa diretamente sobre as incid6ncias resultantes da sua atividade e submete um relat6rio de atividades no final de cada ano fiscal.

Cumpra Cumpra parcialmente Explique N6o aplic6vel

42

Al6m das previstas por lei, correspondem 6 comiss6o de auditoria as seguintes fun76es:

I. Em rela76o aos sistemas de informa76o e de controle interno:

- a) Supervisionar o processo de prepara76o e integridade das informa76es financeiras relevantes 6 sociedade e, se aplic6vel, ao grupo, revendo o cumprimento dos requisitos normativos, a delimita76o adequada do per6metro de consolida76o e a aplica76o correta dos crit6rios contabilisticos.

- b) Zelar pela independ6ncia da unidade que realiza a auditoria interna; propor a sele76o, nomea76o, reelei76o e cessan76o do respons6vel pelo servi7o de auditoria; propor o 6rcamento para esse servi7o; aprovar a orienta76o e os seus planos de trabalho, garantindo que a sua atividade incide principalmente sobre os riscos relevantes a que a sociedade est6 exposta; receber informa76es peri6dicas sobre as suas atividades; e confirmar que a administra76o est6 informada sobre as conclus6es e recomenda76es dos seus relat6rios.

- c) Estabelecer e supervisionar um mecanismo que permita aos funcion6rios comunicar de forma confidencial e, se for poss6vel e adequado, an6nima as irregularidades de potencial transparen76cia, especialmente as financeiras e contabilisticas que surjam no seio da empresa.

2 Quanto ao revisor externo

- a) Em caso de ren6ncia do auditor externo, examinar as circunst6ncias que a motivaram.

- b) Garantir que a remunera76o do revisor externo pelo seu servi7o n6o compromete a sua qualidade nem a sua independ6ncia.

- c) Garantir que a sociedade comunica 6 CNMV como feito relevante a substitui76o do revisor, que declara a eventual exist6ncia de desacordos com o revisor em quest6o e, caso tenham existido desacordos, indicar os respetivos detalhes.

- d) Garantir que o revisor externo celebra anualmente uma reuni6o com o conselho de administra76o para inform6-lo sobre o trabalho realizado e sobre a evolu76o da situa76o contabilistica e dos riscos da sociedade.

- e) Garantir que a sociedade e o revisor externo respeitam as normas v6gites sobre a presta76o de servi7os n6o relacionados com a auditoria, os limites da atividade do revisor e, no geral, as restantes normas sobre a independ6ncia dos revisores.

Cumpra Cumpra parcialmente Explique

- d) Os sistemas de informação e controle interno que serão usados para controlar e gerir os riscos referidos, incluindo os passivos contingentes ou os riscos extrapatrimoniais.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicar

46

Sob supervisão direta da comissão de auditoria ou de uma comissão especializada do conselho de administração, existe uma função interna de controle e gestão de riscos exercida por uma unidade ou departamento interno da sociedade a quem são atribuídas expressamente as seguintes funções.

- a) Garantir o bom funcionamento dos sistemas de controle e gestão de riscos e, em particular, que todos os riscos importantes que afetam a sociedade são identificados, geridos e quantificados adequadamente.
- b) Participar ativamente na elaboração da estratégia de riscos e nas decisões importantes sobre a sua gestão.
- c) Garantir que os sistemas de controle e gestão de riscos mitigam os riscos adequadamente no âmbito da política definida pelo conselho de administração.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicar

43

A comissão de auditoria pode convocar qualquer funcionário ou gerente da sociedade e contar com a sua comparação sem a presença de nenhum outro gerente.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicar

44

Depois de o conselho de administração ter sido informado, também a comissão de auditoria é informada sobre as alterações estruturais e corporativas projetadas pela sociedade e a serem analisadas por comissão de auditoria quanto às condições económicas, ao impacto contabilístico e a equação de troca proposta.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicar Não aplicável

45

A política de controle e gestão de riscos identifica pelo menos:

- a) Os diferentes tipos de riscos financeiros e não financeiros (entre outros, os operacionais, os tecnológicos, os legais, os sociais, os ambientais, os políticos e os reputacionais) que a sociedade enfrenta, incluindo, entre os financeiro-económicos, os passivos contingentes e outros riscos extrapatrimoniais.
- b) A fixação do nível de risco que a sociedade considera aceitável.
- c) As medidas previstas para mitigar o impacto dos riscos identificados, caso se materializem.

47

Os membros da comissão de nomeações e de remunerações – ou da comissão de nomeações e da comissão de remunerações, se estiverem separadas – são designados com base nos conhecimentos, aptidões e experiência relevantes para exercerem as respetivas funções, a maioria dos membros referidos são administradores independentes.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicar

48

As sociedades de elevada capitalização contam com uma comissão de nomeações e com uma comissão de remunerações separadas

Cumprir Explicar Não aplicável

49

A comissão de nomeações consulta o presidente do conselho de administração e o administrador executivo da sociedade, especialmente quando se tratam de matérias da responsabilidade dos administradores executivos

Qualquer administrador pode solicitar à comissão de nomeações para ter em consideração, se os considerarem idóneos, potenciais candidatos para ocupar vagas na administração

Cumprir Cumprir parcialmente Explicar



50

Que o Comitê de remunerações execute as suas funções com independência e que para além das funções que lhe são atribuídas por lei, lhe estejam associadas as seguintes:

- a) Propor ao conselho de administração as condições básicas dos contratos da alta direção.
- b) Verificar o cumprimento da política retributiva estabelecida pela sociedade.
- c) Rever periodicamente a política de retribuições aplicada aos administrativos e à alta direção, incluindo os sistemas de retribuição com ações e a sua aplicação, assim como garantir que a sua retribuição individual seja proporcional àquela que se pague aos restantes administradores e à alta direção da sociedade.
- d) Garantir que os eventuais conflitos de interesses não prejudiquem a independência do aconselhamento externo prestado ao Comité.
- e) Verificar a informação relativa às retribuições de administradores e da alta direção contida nos diversos documentos corporativos, incluindo o relatório anual sobre retribuições dos administradores.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicar

51

Que o Comité de retribuições informe ao presidente e ao primeiro executivo da sociedade, especialmente ao tratar-se de assuntos relativos aos administradores executivos e à alta direção.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicar

52

Que as regras de composição e funcionamento das comissões de supervisão e controlo apareçam no regulamento do conselho de administração e que sejam consistentes com aquelas que se aplicam às comissões legalmente obrigatórias de acordo com as recomendações anteriores, incluindo:

- a) Que estejam compostas exclusivamente pelos administradores não executivos, com maioria de administradores independentes.
- b) Que os seus presidentes sejam administradores independentes.
- c) Que o conselho de administração designe os membros destas comissões tendo em conta os conhecimentos, aptidões e experiência dos administradores de cada Comité, pondere sobre as suas propostas e relatórios; e que preste contas, na primeira sessão do conselho de administração posterior às suas reuniões, da sua atividade e que respondam ao trabalho realizado.
- d) Que as comissões possam obter aconselhamento externo, sempre que necessário para o desempenho das suas funções.
- e) Que das suas reuniões se elabore uma ata, que se disponibilizará a todos os administradores.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicar Não aplicável

53

Que a supervisão referente ao cumprimento das regras de governação corporativa, dos códigos de conduta internos e da política de responsabilidade social corporativa seja atribuída a uma ou a várias comissões do conselho de administração, que poderá ser o Comité de auditoria, a de nomeações, o Comité de responsabilidade social corporativa, em caso de existir, ou um Comité especializado que o conselho de administração, em exercício das suas funções de auto-organização, decida criar ao efeito, sendo-lhe especificamente atribuídas as seguintes funções mínimas:

- a) A supervisão do cumprimento dos códigos de conduta internos e das regras do governação corporativa da sociedade.
- b) A supervisão da estratégia de comunicação e relação com acionistas e investidores, incluindo os pequenos e médios acionistas.
- c) A avaliação periódica da adequação do sistema de governação corporativa da sociedade, com o fim de que cumpra a sua missão de promover o interesse social e tenha em consideração, segundo corresponda, os legítimos interesses dos restantes grupos de interesse.



- d) A revisão da política de responsabilidade corporativa da sociedade, certificando-se que esteja orientada à criação de valor.
- e) O seguimento da estratégia e práticas de responsabilidade social corporativa e a avaliação do seu grau de cumprimento.
- f) A supervisão e avaliação dos processos de relacionamento com os diversos grupos de interesse.
- g) A avaliação de tudo o relativo aos riscos não financeiros da empresa - incluindo os operativos, tecnológicos, legais, sociais, do meio ambiente, políticos e de reputação.
- h) A coordenação do processo de relatório de informação não financeira e sobre diversidade, conforme a normativa aplicável e aos padrões internacionais de referência.

Cumpra Cumpra parcialmente Explique

54

Que a política de responsabilidade social corporativa inclua os princípios ou compromissos que a empresa assumiu voluntariamente na sua relação com os diversos grupos de interesse e identifique pelo menos:

- a) Os objetivos da política de responsabilidade social corporativa e o desenvolvimento de instrumentos de apoio.
- b) A estratégia corporativa relacionada com a sustentabilidade, o meio ambiente e as questões sociais.
- c) As práticas específicas em questões relacionadas com: acionistas, empregados, clientes, provedores, questões sociais, meio ambiente, diversidade, responsabilidade fiscal, respeito aos direitos humanos e prevenção de condutas ilegais.
- d) Os métodos e sistemas de seguimento dos resultados da aplicação das práticas específicas assinaladas na letra anterior, os riscos associados e a sua gestão.

573
CAW

89

- e) Os mecanismos de supervisão de risco não financeiro, a ética e a conduta empresarial.
- f) Os canais de comunicação, participação e diálogo com os grupos de interesse.
- g) As práticas de comunicação responsável que evitem a manipulação de informação e protejam a integridade e honra.

ialmente Cumpre parcialmente Explique

55

Que a sociedade informe, num documento separado ou no relatório de gestão, sobre os assuntos relacionados com a responsabilidade social corporativa, utilizando para isso alguma das metodologias aceites internacionalmente:

Cumpre Cumpre parcialmente Explique

56

Que a retribuição dos administradores seja a necessária para atrair e reter os administradores com o perfil desejado e para retribuir a dedicação, qualificação e responsabilidade que a posição exija, mas não tão elevada como para pôr em risco a independência de critério dos administrativos não executivos.

Cumpre Cumpre parcialmente Explique

57

Que se limitem aos administradores executivos as retribuições variáveis ligadas ao rendimento da sociedade e ao desempenho pessoal, assim como a retribuição mediante entrega de ações, opções ou direitos sobre ações, ou instrumentos referenciados com base no valor da ação e aos sistemas de poupança a longo prazo tais como planos de pensões, sistemas de reforma ou outros sistemas de previdência social.

Poderá ser considerada a entrega de ações como retribuição aos administradores não executivos com a condição de serem mantidas até à sua rescisão como administradores. O anterior não será aplicado às ações que o administrador precise de alienar, no seu caso, para satisfazer os custos relacionados à sua aquisição.

Cumpre Cumpre parcialmente Explique

58

Que no caso de retribuições variáveis, as políticas retributivas incluam os limites e as cautelas técnicas necessárias para garantir que as ditas remunerações se encontram associadas ao rendimento profissional dos seus beneficiários e não derivam unicamente da evolução geral dos mercados ou do setor de atividade da empresa ou de outras circunstâncias similares.

É, em particular, que as componentes de remunerações variáveis:

- a) Estejam vinculadas a critérios de rendimento que sejam predeterminados e mensuráveis e que ditos critérios considerem o risco assumido para a obtenção de um resultado.
- b) Promovam a sustentabilidade da empresa e incluam critérios não financeiros que sejam adequados para a criação de valor a longo prazo, como o cumprimento de regras e de procedimentos internos da sociedade e das suas políticas para o controlo e gestão dos riscos.
- c) Sejam configurados com base no equilíbrio entre o cumprimento de objetivos a curto, meio e longo prazo, que permitam retribuir o rendimento por um desempenho continuado durante um período de tempo suficiente para apreciar a sua contribuição à criação sustentável de valor de forma a que os elementos de medição desse rendimento não dependam unicamente de acontecimentos pontuais, ocasionais ou extraordinários.

Cumprir Cumprir parcialmente Explique Não aplicável

59

Que o pagamento de uma parte relevante das componentes de remuneração variável seja diferido por um período de tempo mínimo suficiente para garantir que as condições de rendimento previamente estabelecidas foram cumpridas.

Cumprir Cumprir parcialmente Explique Não aplicável

60

Que as retribuições relacionadas com os resultados da sociedade tenham em consideração as eventuais exceções que constem no relatório do revisor externo e atenuem ditos resultados.

Cumprir Cumprir parcialmente Explique Não aplicável

61

Que uma percentagem relevante da remuneração variável dos administradores executivos esteja vinculada à entrega de ações ou de instrumentos financeiros referenciados ao seu valor.

Cumprir Cumprir parcialmente Explique Não aplicável

62

Que uma vez atribuídas as ações ou as opções ou direitos sobre ações correspondentes aos sistemas de retribuição, os administradores não possam transferir a propriedade de um número de ações equivalente a duas vezes a sua remuneração fixa anual, nem possam exercer as opções ou direitos até ter transcorrido o prazo de, ao menos, três anos desde a sua atribuição.

O anterior não será aplicado às ações que o administrador precise alienar, no seu caso, para satisfazer os custos relacionados a sua aquisição.

Cumprir Cumprir parcialmente Explique Não aplicável

de Remuneração do Conselho de Administração aprovadas pela Assembleia Geral de Acionistas celebrada a 6 de abril de 2018 e a de 5 de abril de 2019. E relativamente aos Planos de Incentivo a Longo Prazo dos mesmos, foram aprovados na Assembleia Geral de 23 de abril de 2015 e a de 5 de abril de 2019.

63

Que os acordos contratuais incluam uma cláusula que permita à sociedade reclamar o reembolso das componentes variáveis da remuneração quando o pagamento não tenha sido estabelecido em concordância com as condições de rendimento ou quando se tenham creditado com base nos dados cuja imprecisão seja comprovada posteriormente.

Cumprir Cumprir parcialmente Explique Não aplicável

64

Que os pagamentos por resolução do contrato não sejam superiores ao montante estabelecido equivalente a dois anos da remuneração total anual e que não sejam pagos até a sociedade ter conseguido garantir que o administrador cumpriu com os critérios de rendimento previamente estabelecidos.

Cumprir Cumprir parcialmente Explique Não aplicável

No que diz respeito à proibição dos administradores de transmitir a propriedade de um número de ações equivalente a duas vezes a remuneração fixa anual, dentro dos 3 anos da sua aquisição, no caso do CaixaBank não se aplica desta forma. Não existe uma previsão nestes termos, mas sim está estabelecida expressamente a proibição de os administrativos executivos (que são os únicos que podem ser retribuídos com ações) transmitirem as ações correspondentes ao seu sistema de retribuições, sem importar a quantidade, durante o período de 12 meses desde a sua entrega.

Considera-se que a finalidade estabelecida no Princípio 25 de que a retribuição dos administradores favoreça a consecução dos objetivos empresariais e do interesse social é obtida igualmente pela existência de cláusulas Malus e clawback assim como a própria estrutura da remuneração dos administradores executivos, cuja retribuição em ações (que corresponde a metade da retribuição variável assim como o relativo aos planos de incentivo a longo prazo) para além do período de restrição, esteja sujeita a um regime de diferimento, sendo ainda dita retribuição variável representativa de uma parte limitada da remuneração total, em absoluta coerência com os princípios prudenciais de não incentivo à assunção de riscos e com o alinhamento de objetivos e evolução sustentável da entidade.

Na Assembleia de Acionistas celebrada a 6 de abril de 2017 foi aprovada a Política de Remuneração do Conselho de Administração, ampliando-se o diferimento de 3 a 5 anos aplicável a partir de 2018 (Esta modificação foi realizada para dar cumprimento ao disposto na Guia da EBA sobre Políticas de Remunerações) e foi mantida nas Alterações da Política




92

576
CAW

H. Outras informações de interesse

Códigos de Ética ou de Boas práticas aos quais o CaixaBank aderiu:

INTERNACIONAIS

 <p>>></p> <p>UN Global Compact The United Nations Global Compact is a voluntary initiative open to companies of all sizes, nationalities and industries. It is the world's largest and most widely recognized multi-stakeholder initiative for responsible business practices. It is based on the Universal Declaration of Human Rights, the International Labour Organization's Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work, and the 1992 Rio Declaration on Environment and Development.</p>	 <p>>></p> <p>UN Women UN Women is the United Nations entity dedicated to gender equality and the empowerment of women. It was established in 2010 as a result of the merger of the United Nations Development Fund's Gender Unit, the United Nations Population Fund's Gender Unit, and the United Nations Children's Fund's Gender Unit. UN Women's mandate is to advance gender equality and the empowerment of women, and to support the implementation of the Sustainable Development Goals (SDGs), particularly SDG 5 (Gender Equality).</p>	 <p>>></p> <p>UN Women UN Women is the United Nations entity dedicated to gender equality and the empowerment of women. It was established in 2010 as a result of the merger of the United Nations Development Fund's Gender Unit, the United Nations Population Fund's Gender Unit, and the United Nations Children's Fund's Gender Unit. UN Women's mandate is to advance gender equality and the empowerment of women, and to support the implementation of the Sustainable Development Goals (SDGs), particularly SDG 5 (Gender Equality).</p>	 <p>>></p> <p>UN PRI The United Nations Principles for Responsible Investment (PRI) is a global standard for investment practices. It is a voluntary initiative open to investors of all sizes, nationalities and industries. It is based on the UN Global Compact and the OECD Guidelines for Multinational Enterprises. PRI's mandate is to promote responsible investment practices and to support the implementation of the Sustainable Development Goals (SDGs).</p>	 <p>>></p> <p>GSG The Global Sustainable Growth (GSG) initiative is a voluntary initiative open to companies of all sizes, nationalities and industries. It is based on the UN Global Compact and the OECD Guidelines for Multinational Enterprises. GSG's mandate is to promote sustainable growth and to support the implementation of the Sustainable Development Goals (SDGs).</p>	 <p>>></p> <p>Equator Principles The Equator Principles are a global standard for project finance. It is a voluntary initiative open to financial institutions of all sizes, nationalities and industries. It is based on the UN Global Compact and the OECD Guidelines for Multinational Enterprises. The Equator Principles' mandate is to promote responsible project finance practices and to support the implementation of the Sustainable Development Goals (SDGs).</p>
 <p>>></p> <p>RE 100 RE 100 is a voluntary initiative open to companies of all sizes, nationalities and industries. It is based on the UN Global Compact and the OECD Guidelines for Multinational Enterprises. RE 100's mandate is to promote responsible energy practices and to support the implementation of the Sustainable Development Goals (SDGs), particularly SDG 7 (Affordable and Clean Energy).</p>	 <p>>></p> <p>UNWTO The United Nations World Tourism Organization (UNWTO) is the United Nations agency for tourism. It was established in 1948 and is based in Madrid, Spain. UNWTO's mandate is to promote tourism as a means of economic development, peace, and cultural understanding. It provides technical assistance and training to its member states and works to promote sustainable tourism practices.</p>	 <p>>></p> <p>Climate Action 100+ Climate Action 100+ is a voluntary initiative open to investors of all sizes, nationalities and industries. It is based on the UN Global Compact and the OECD Guidelines for Multinational Enterprises. Climate Action 100+'s mandate is to promote responsible climate change practices and to support the implementation of the Sustainable Development Goals (SDGs), particularly SDG 13 (Climate Action).</p>	 <p>>></p> <p>Equator Principles The Equator Principles are a global standard for project finance. It is a voluntary initiative open to financial institutions of all sizes, nationalities and industries. It is based on the UN Global Compact and the OECD Guidelines for Multinational Enterprises. The Equator Principles' mandate is to promote responsible project finance practices and to support the implementation of the Sustainable Development Goals (SDGs).</p>		

NACIONAIS



Adicionalmente CaixaBank adere à Women's Empowerment Principles (desde 2014, ONU e Pacto Global das Nações Unidas, desde 2012), ao Charter da diversidade (desde 2011), a "Más mujeres, mejores empresas" (renovado em 2019), a "EJE&CON" (desde fevereiro de 2019) e ao "Observatorio Generación y Talento" (desde 2016). Assim, desde 2015, o CaixaBank cumpre e adere ao Código de Boas Práticas Tributárias, elaborado no quadro do Foro de Grandes Empresas em colaboração com Agência Tributária. E através da sua sucursal em Londres, encontra-se voluntariamente adscrito ao Código de Práticas Tributárias para Bancos impulsionado pelas autoridades fiscais do Reino Unido.

Desde 2009, o CaixaBank adere ao Programa de acordos voluntários para a redução das emissões de gases com efeito estufa (GEE) e participa no Registo de Pegada de Carbono, projetos de compensação e absorção de CO2 do Ministério da Transição Ecológica e do Desafio Demográfico, e comprometeu-se voluntariamente a realizar o seguimento das suas emissões e a estabelecer medidas que contribuam à sua redução, para além do estipulado pela normativa.

Assim, o CaixaBank segue as Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais, que promovem uma conduta empresarial sustentável e responsável.

Finalmente, desde 2015 que o CaixaBank aderiu ao Código de Boas Práticas do Governo Espanhol para a restituição viável das dívidas com garantia hipotecária sobre a vivenda habitual dirigido a famílias em risco de exclusão.



Adicionalmente CaixaBank adere à Women's Empowerment Principles (desde 2014, ONU e Pacto Global das Nações Unidas, desde 2012), ao Charter da diversidade (desde 2011), a "Más mujeres, mejores empresas" (renovado em 2019), a "EJE&CON" (desde fevereiro de 2019) e ao "Observatorio Generación y Talento" (desde 2016). Assim, desde 2015, o CaixaBank cumpre e adere ao Código de Boas Práticas Tributárias, elaborado no quadro do Foro de Grandes Empresas em colaboração com Agência Tributária. E através da sua sucursal em Londres, encontra-se voluntariamente adscrito ao Código de Práticas Tributárias para Bancos impulsionado pelas autoridades fiscais do Reino Unido.

Desde 2009, o CaixaBank adere ao Programa de acordos voluntários para a redução das emissões de gases com efeito estufa (GEE) e participa no Registo de Pegada de Carbono, projetos de compensação e absorção de CO2 do Ministério da Transição Ecológica e do Desafio Demográfico, e comprometeu-se voluntariamente a realizar o seguimento das suas emissões e a estabelecer medidas que contribuam à sua redução, para além do estipulado pela normativa.

Assim, o CaixaBank segue as Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais, que promovem uma conduta empresarial sustentável e responsável.

Finalmente, desde 2015 que o CaixaBank aderiu ao Código de Boas Práticas do Governo Espanhol para a restituição viável das dívidas com garantia hipotecária sobre a vivenda habitual dirigido a famílias em risco de exclusão.



Adicionalmente CaixaBank adere à Women's Empowerment Principles (desde 2014, ONU e Pacto Global das Nações Unidas, desde 2012), ao Charter da diversidade (desde 2011), a "Más mujeres, mejores empresas" (renovado em 2019), a "EJE&CON" (desde fevereiro de 2019) e ao "Observatorio Generación y Talento" (desde 2016). Assim, desde 2015, o CaixaBank cumpre e adere ao Código de Boas Práticas Tributárias, elaborado no quadro do Foro de Grandes Empresas em colaboração com Agência Tributária. E através da sua sucursal em Londres, encontra-se voluntariamente adscrito ao Código de Práticas Tributárias para Bancos impulsionado pelas autoridades fiscais do Reino Unido.

Desde 2009, o CaixaBank adere ao Programa de acordos voluntários para a redução das emissões de gases com efeito estufa (GEE) e participa no Registo de Pegada de Carbono, projetos de compensação e absorção de CO2 do Ministério da Transição Ecológica e do Desafio Demográfico, e comprometeu-se voluntariamente a realizar o seguimento das suas emissões e a estabelecer medidas que contribuam à sua redução, para além do estipulado pela normativa.

Assim, o CaixaBank segue as Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais, que promovem uma conduta empresarial sustentável e responsável.

Finalmente, desde 2015 que o CaixaBank aderiu ao Código de Boas Práticas do Governo Espanhol para a restituição viável das dívidas com garantia hipotecária sobre a vivenda habitual dirigido a famílias em risco de exclusão.

RECONHECIMENTO POR PARTE DOS PRINCIPAIS INDICADORES E AGÊNCIAS DE QUALIFICAÇÃO EM SUSTENTABILIDADE



2019	81	A	74	3,8	C	A-	Robust
2018	79	A	74	4	C	A-	Robust

Só se incluem 25 bancos a nível mundial

Outperformer

Prime

Leadership

Este relatório anual de governação corporativa foi aprovado pelo conselho de Administração da sociedade, na sessão com data de:

20/02/2020

Indique se algum administrador votou contra ou se tenha absterido à aprovação do presente Relatório.

Sim

Não



5799
Carl
95
✱

Relatório de auditoria sobre o "Informe relativo ao Sistema de Controlo Interno de CaixaBank, S.A. em relação ao exercício de 2019"

Ao Conselho de Administração do CaixaBank, S.A.,

De acordo com a pedido da Administração do CaixaBank, S.A. (doravante, a Entidade) e com a nossa carta proposta com data de 8 de novembro de 2019, temos aplicado determinados procedimentos sobre a "Informação relativa ao SCIF" adjunta incluída no apartado "F. Sistemas internos de controlo e gestão de riscos em relação ao processo de emissão da informação financeira (SCIF)" do Relatório Anual da Governação corporativa do CaixaBank, S.A., correspondente ao exercício 2019, em que se resumem os procedimentos de controlo interno da Entidade em relação à informação financeira anual.

O Conselho de Administração é responsável pela adoção das medidas oportunas para garantir justamente quer a implantação, manutenção e supervisão de um adequado sistema de controlo interno quer o desenvolvimento de melhorias de dito sistema e a preparação e estabelecimento do conteúdo da informação relativa ao SCIF adjunto.

Neste sentido, é necessário ter em conta que, independentemente da qualidade do design e funcionalidade do sistema de controlo interno adotado pela Entidade em relação à informação financeira anual, este só pode permitir uma segurança razoável, mas não absoluta, em relação aos objetivos que persegue, devido às limitações inerentes a todo o sistema de controlo interno.

No decorrer do nosso trabalho de auditoria das contas anuais e de acordo com as Normas Técnicas de Auditoria, a nossa evolução de controlo interno da Entidade teve como único propósito permitir-nos de estabelecer a abrangência, a natureza e o momento de realização dos procedimentos de auditoria das contas anuais da Entidade. Por conseguinte, a nossa avaliação do controlo interno, realizada a efeitos de dita auditoria de contas, não teve extensão suficiente para nos permitir emitir uma opinião específica sobre a eficácia de dito controlo sobre a informação financeira anual regulada.

Para efeitos de emissão deste relatório, temos aplicado exclusivamente os procedimentos específicos descritos seguidamente e indicados na Guia de Ações sobre o Relatório do revisor relativo à Informação referida sobre o Sistema de Controlo Interno sobre a Informação Financeira das entidades cotadas, publicada pelo Comité Nacional do Mercado de Valores (doravante, CNMV) na sua página web, que determina o trabalho a realizar, a abrangência mínima do mesmo, assim como o conteúdo deste relatório. Como o trabalho resultante de ditos procedimentos tem, em qualquer caso, uma abrangência reduzida e substancialmente menor do que a de uma auditoria ou uma revisão sobre o sistema de controlo interno, não exprimimos uma opinião sobre a efetividade do mesmo, nem sobre o seu design e eficiência operativa, no que se refere à informação financeira anual da Entidade correspondente ao exercício de 2019 que se descreve na Informação relativa ao SCIF adjunto. Em consequência, se tivéssemos aplicado procedimentos adicionais aos ditos procedimentos adicionais aos referidos continuamente ou realizado uma auditoria ou uma revisão sobre o sistema de controlo interno em relação à informação financeira anual regulada, poder-se-iam ter revelado outros factos ou aspetos sobre os quais lhes teríamos informado.

Assim, uma vez que este trabalho especial não constitui uma auditoria de contas nem está sujeito à Lei de Auditoria de Contas, não exprimimos uma opinião de auditoria nos termos previstos na referida normativa.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Pº de la Alameda, 35 Bis, 46023 Valencia, Espanha
Tel.: +34 963 036 900 / + 34 902 021 111, Fax: +34 963 036 901, www.pwc.es

Seguidamente descrevem-se os procedimentos aplicados:

1. Leitura e entendimento da informação preparada pela Entidade em relação ao SCIIF — informação ao pormenor incluída no Relatório de Gestão – e avaliação de dita informação aborda a totalidade da informação requerida de acordo com o conteúdo mínimo descrito no Apartado F, relativo à descrição do SCIIF, do modelo de IAGC segundo estabelecido na Circular nº 5/2013 da CNMV com data de 12 de junho de 2013, posteriormente modificada pela Circular nº 7/2015 da CNMV de 22 de dezembro de 2015 e a Circular nº 2/2018 da CNMV de 12 de junho.
2. Perguntas ao pessoal encarregado da elaboração da informação detalhada no ponto 1 anterior com a finalidade de: (i) obter um entendimento do processo seguido na sua elaboração; (ii) obter informação que permita avaliar se a terminologia utilizada se ajusta à definição do quadro de referência; (iii) obter informação sobre se os procedimentos de controlo descritos estão implementados e em funcionamento na Entidade.
3. Revisão da documentação explicativa suporte da informação detalhada no ponto 1 anterior, e que compreenderá, principalmente, aquela diretamente colocada à disposição dos responsáveis de formular a informação descritiva do SCIIF. Neste sentido, dita documentação inclui relatórios preparados pela função de auditoria interna, alta direção e outros especialistas internos ou externos nas suas funções de suporte ao Comité de Auditoria e Controlo.
4. Comparação da informação detalhada no ponto 1 anterior com o conhecimento do SCIIF da Entidade obtido como resultado da aplicação dos procedimentos realizados no âmbito dos trabalhos da auditoria de contas anuais.
5. Leitura de atas de reuniões do Conselho de Administração, Comité de Auditoria e Controlo e outras comissões da Entidade aos efeitos de avaliar a consistência entre os assuntos nelas abordados em relação ao SCIIF e à informação detalhada no ponto 1 anterior.
6. Obtenção da carta de manifestações relativa ao trabalho realizado adequadamente assinada pelos responsáveis da preparação e formulação da informação detalhada no ponto 1 anterior.

Como resultado dos procedimentos aplicados sobre a Informação relativa ao SCIIF não se revelaram inconsistências ou incidências que possam afetar a mesma.

Este relatório foi preparado exclusivamente no âmbito dos requerimentos estabelecidos no artigo 540 do texto reformulado da Lei de Sociedades de Capital, pela Circular nº 5/2013 da CNMV com data de 12 de junho, modificado pela Circular nº 7/2015 da CNMV de 22 de dezembro de 2015 e a Circular nº 2/2018 da CNMV de 12 de junho aos efeitos da descrição do SCIIF nos Relatórios Anuais de Governação corporativa.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



Ramón Aznar Pascua (15414)

22 de fevereiro de 2020

Instituto de Técnicos
Oficiais de Contas de
Espanha

PricewaterhouseCoopers
Auditores, S.L.

2020 Núm. 20/20/01129

Selo corporativo 30,00 EUR

Relatório sobre trabalhos
distintos da auditoria financeira

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO EMISSOR

Data do fim do exercício de
referência:

31/12/2019

NIF:

A-08663619

Denominação Social:

CAIXABANK, S.A.

Sede social:

CL de . PINTOR SOROLLA N.2-4 (VALENÇA)

A. ESTRUTURA DA PROPRIEDADE

A.1. Complete o seguinte quadro com o capital social da sociedade:

Data da última alteração	Capital Social (€)	Número de ações	Número de direitos de voto
14/12/2016	5.981.438.031,00	5.981.438.031	5.981.438.031

Indique se existem diferentes tipos de ações com diferentes direitos associados:

Sim

Não

A.2. Especifique os titulares diretos e indiretos de participações significativas na data de encerramento do exercício, excluindo os administradores:

Nome ou denominação social do acionista	% direitos de voto atribuídos às ações		% direitos de voto através de instrumentos financeiros		% total dos direitos de voto
	Direto	Indireto	Direto	Indireto	
INVESCO LIMITED	0,00	2,02	0,00	0,00	2,02
BLACKROCK, INC	0,00	3,00	0,00	0,07	3,07
FUNDAÇÃO BANCÁRIA "LA CAIXA"	0,00	40,00	0,00	0,00	40,00

Detalhe da participação indireta:

Nome ou denominação social do titular indireto	Nome ou denominação social do titular indireto	% direitos de voto atribuídos às ações	% direitos de voto através de instrumentos financeiros	% total dos direitos de voto
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, S.A.	0,05	0,00	0,05
BLACKROCK, INC	OUTRAS ENTIDADES CONTROLADAS QUE INTEGRAM O	3,00	0,07	3,07

Nome ou denominação social do titular indireto	Nome ou denominação social do titular indireto	% direitos de voto atribuídos às ações	% direitos de voto através de instrumentos financeiros	% total dos direitos de voto
	GRUPO BLACKROCK, INC			
FUNDAÇÃO BANCÁRIA "LA CAIXA"	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	40,00	0,00	40,00
INVESCO LIMITED	INVESCO CAPITAL MANAGEMENT LLC	0,00	0,00	0,00

4.3 Complete os seguintes quadros com os membros do conselho de administração da sociedade, que possuam direitos de voto sobre ações da sociedade:

Nome ou denominação social do administrador/a	% direitos de voto atribuídos às ações		% direitos de voto através de instrumentos financeiros		% total dos direitos de voto	% direitos de voto que possam ser transmitidos através de instrumentos financeiros	
	Direto	Indireto	Direto	Indireto		Direto	Indireto
SR. IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SR. JOSÉ SERNA MASIÁ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SRA. KORO USARRAGA UNSAIN	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SR. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SRA. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SR. TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SR. ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SR. JORDI GUAL SOLÉ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SR. FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Nome ou denominação social do administrador/a	% direitos de voto atribuídos às ações		% direitos de voto através de instrumentos financeiros		% total dos direitos de voto	% direitos de voto que <u>possam ser transmitidos</u> através de instrumentos financeiros	
	Direto	Indireto	Direto	Indireto		Direto	Indireto
SRA. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SR. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	0,02	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,00
FUNDAÇÃO CAJACANARIAS	0,64	0,00	0,00	0,00	0,64	0,00	0,00
SR. JOHN S. REED	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SRA. MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SR. MARCELINO ARMENTER VIDAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
% total dos direitos de voto em poder do conselho de administração						0,67	

Detalhe da participação indireta:

Nome ou denominação social do administrador	Nome ou denominação social do titular direto	% direitos de voto atribuídos às ações	% direitos de voto através de instrumentos financeiros	% total dos direitos de voto	% direitos de voto que <u>podem ser transmitidos</u> através de instrumentos financeiros
SR. JOSÉ SERNA MASIÁ	SRA. MARÍA SOLEDAD GARCÍA CONDE ANGOSO	0,00	0,00	0,00	0,00

4.7 Indique se foram comunicados à sociedade acordos parassociais que a afetem segundo o estabelecido nos artigos 530 e 531 da Lei de Sociedades de Capital. Caso assim seja, descreva-os brevemente e relacione os acionistas vinculados através do acordo:

Sim
 No

Intervenientes do acordo parassocial	% de capital social afetado	Breve descrição do acordo	Data de vencimento do acordo, se existir.
FUNDAÇÃO BANCÁRIA "CAJA NAVARRA", FUNDAÇÃO "CAJACANARIAS", FUNDAÇÃO "CAJA DE BURG", E FUNDAÇÃO BANCÁRIA "LA CAIXA"	40,63	Após a fusão por incorporação de Banca Cívica pelo CaixaBank, os acionistas: Fundação bancária "la Caixa", e Caja Navarra (atualmente Fundação Bancária "Caja Navarra"), Cajasol (atualmente Fundação Cajasol), CajaCanarias (atualmente Fundação CajaCanarias)" e Caja de Burgos (atualmente "Caja de Burgos, Fundação Bancária), (doravante, as Fundações) subscreveram a 1 de agosto de 2012 o Acordo de Acionistas cujo objeto era regularizar as relações das Fundações e a Fundação Bancária "la Caixa" como acionistas do CaixaBank, e a sua relação de cooperação assim como com o CaixaBank. Para mais informação ver o apartado de Acordos Parassociais no Relatório Anual.	A data de vencimento do acordo corresponde a 3 de agosto de 2020.

Indique se a sociedade tem conhecimento sobre a existência de ações concertadas entre os seus acionistas. Se assim for, descreva-as brevemente:

Sim
 Não

4.8 Indique se existe alguma pessoa física ou jurídica que exerça ou possa exercer o controlo sobre a sociedade de acordo com o artigo 5 da Lei de Mercado de Ações. Se assim for, identifique-a:

Sim
 Não

A.9 Complete os seguintes quadros sobre a tesouraria da sociedade.

A data de encerramento do exercício:

Número de ações diretas	Número de ações indiretas (*)	% total sobre o capital social
2.705.936	423.157	0,05

(*) Através de:

Nome ou denominação social do titular direto da participação	Número de ações diretas
VIDACAIXA, S.A. DE SEGUROS E REASEGUROS	19.528
MICROBANK	5.635
BANCO BPI, S.A.	393.716
CAIXABANK PAYMENT & CONSUMER	4.278
Total	423.157

A.11 Capital circulante estimado:

	%
Capital circulante estimado:	54,16

A.14 Indique se a sociedade emitiu valores que não se negociam num mercado regulado da União Europeia.

- Sim
 Não

B. ASSEMBLEIA GERAL

B.4. Indique os dados de assistência nas assembleias gerais no exercício ao que se refere o presente relatório e aqueles referentes aos exercícios anteriores:

Data assembleia geral	Dados de assistência					Total
	% de presença física	% em representação	% voto à distância			
			Voto eletrónico	Outros		
06/04/2017	42,54	24,43	0,03	1,25	68,25	
Dos quais Capital circulante	1,89	17,12	0,03	1,25	20,29	
06/04/2018	41,48	23,27	0,03	0,23	65,01	
Dos quais Capital circulante	3,78	19,57	0,03	0,23	23,61	
05/04/2019	43,67	20,00	0,09	1,86	65,62	
Dos quais Capital circulante	3,02	15,96	0,09	1,86	20,93	

B.5. Indique se nas assembleias gerais celebradas no exercício houve algum ponto da ordem do dia que, por algum motivo, não tenha sido aprovado pelos acionistas:

- Sim
 Não

B.6. Indique se existe alguma restrição estatutária que estabeleça um número mínimo de ações necessárias para assistir à assembleia geral, ou para votar à distância:

- Sim
 No

Número de ações necessárias para assistir à assembleia geral	1.000
Número de ações necessárias para votar à distância	1

C. ESTRUTURA DA ADMINISTRAÇÃO DA SOCIEDADE

C.1 Conselho de administração

C.1.1 Número máximo e mínimo de administradores previstos nos estatutos sociais e o número estabelecido pela assembleia geral:

Número máximo de administradores	22
Número mínimo de administradores	12
Número de administradores estabelecido pela assembleia	16

C.1.2 Complete o seguinte quadro com os membros do conselho:

Nome ou denominação social do administrador /a	Representante	Categoria do administrador	Posição no conselho	Data primeira nomeação	Data última nomeação	Procedimento de eleição
SR. IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO		Dominical	ADMINISTRADOR	06/04/2017	06/04/2017	ACORDO ASSEMBLEIA GERAL DE ADMINISTRADORES
SR. JOSÉ SERNA MASÍA		Dominical	ADMINISTRADOR	30/06/2016	06/04/2017	ACORDO ASSEMBLEIA GERAL DE ADMINISTRADORES
SRA. KORO USARRAGA UNSAIN		Independente	ADMINISTRADORA	30/06/2016	06/04/2017	ACORDO ASSEMBLEIA GERAL DE ADMINISTRADORES
SR. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU		Independente	ADMINISTRADOR	21/09/2017	06/04/2018	ACORDO ASSEMBLEIA GERAL DE ADMINISTRADORES
SRA. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS		Independente	ADMINISTRADORA	25/02/2016	28/04/2016	ACORDO ASSEMBLEIA GERAL DE ADMINISTRADORES
SR. MUNIESA ARANTEGUI		Dominical	VICE-PRESIDENTE	01/01/2018	06/04/2018	ACORDO ASSEMBLEIA GERAL DE ADMINISTRADORES

Nome ou denominação social do administrador/a	Representante	Categoria do administrador	Posição no conselho	Data primeira nomeação	Data última nomeação	Procedimento de eleição
SR. ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU		Dominical	ADMINISTRADOR	01/01/2017	06/04/2017	ACORDO ASSEMBLEIA GERAL DE ADMINISTRADORES
SR. JORDI GUAL SOLÉ		Dominical	PRESIDENTE	30/06/2016	06/04/2017	ACORDO ASSEMBLEIA GERAL DE ADMINISTRADORES
SR. FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS		Independente	ADMINISTRADOR COORDENADOR INDEPENDENTE	05/06/2008	23/04/2015	ACORDO ASSEMBLEIA GERAL DE ADMINISTRADORES
SRA. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ		Independente	ADMINISTRADORA	24/04/2014	05/04/2019	ACORDO ASSEMBLEIA GERAL DE ADMINISTRADORES
SR. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE		Executivo	ADMINISTRADOR-DELEGADO	30/06/2014	05/04/2019	ACORDO ASSEMBLEIA GERAL DE ADMINISTRADORES
FUNDAÇÃO CAJACANARIAS	SRA. NATALIA AZNÁREZ GÓMEZ	Dominical	ADMINISTRADOR	23/02/2017	06/04/2017	ACORDO ASSEMBLEIA GERAL DE ADMINISTRADORES
SR. JOHN S. REED		Independente	ADMINISTRADOR	03/11/2011	05/04/2019	ACORDO ASSEMBLEIA GERAL DE ADMINISTRADORES
SRA. MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE		Dominical	ADMINISTRADORA	26/06/2012	05/04/2019	ACORDO ASSEMBLEIA GERAL DE ADMINISTRADORES
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL		Independente	ADMINISTRADOR	05/04/2019	05/04/2019	ACORDO ASSEMBLEIA GERAL DE ADMINISTRADORES
SR. MARCELINO ARMENTER VIDAL		Dominical	ADMINISTRADOR	05/04/2019	05/04/2019	ACORDO ASSEMBLEIA GERAL DE ADMINISTRADORES

Número total de administradores	16
---------------------------------	----

Indique as desvinculações que, quer sejam por demissão, destituição ou por qualquer outra causa, se tenham produzido no conselho de administração durante o período sujeito a informação:

Nome ou denominação social do administrador	Categoria do administrador no momento do encerramento	Data da última nomeação	Data de baixa	Comités especializados das quais era membro	Indique se a desvinculação ocorreu antes do fim do mandato
SR. ALAIN MINC	Independente	24/04/2014	05/04/2019	Comité de Auditoria e Controlo. Comité de Nomeações.	NÃO
SR. DON JUAN ROSELL LASTORTRAS	Independente	24/04/2014	05/04/2019	Comité de Retribuições	NÃO
SR. ANTONIO SÁINZ DE VICUÑA Y BARROSO	Independente	24/04/2014	05/04/2019	Comité de Riscos. Comité Executiva.	NÃO
SR. JAVIER IBARZ ALEGRÍA	Dominical	26/06/2012	05/04/2019	Comité Executiva.	NÃO

C.1.3 Complete os seguintes quadros sobre os membros do conselho e as suas respetivas categorias:

ADMINISTRADORES EXECUTIVOS		
Nome ou denominação social do administrador	Posição no organograma da sociedade	Perfil
SR. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	ADMINISTRADOR DELEGADO	Gonzalo Gortázar, nascido em Madrid em 1965, é Administrador-Delegado do CaixaBank desde junho de 2014. Licenciado em Direito e em Ciências Empresariais pela Universidade Pontificia Comillas (ICADE) e detém um Mestrado em Business Administration <i>with distinction</i> pela INSEAD. Atualmente é Presidente da VidaCaixa e Administrador do Banco BPI. Foi Diretor-Geral das Finanças do CaixaBank até à sua nomeação como Administrador-Delegado em junho de 2014. Previamente foi Administrador Diretor-Geral da Criteria CaixaCorp entre 2009 e junho de 2011. Desde 1993 a 2009 trabalhou em Morgan Stanley em Londres e em Madrid, onde ocupou diversos cargos na divisão de Banca de Investimento liderando o Grupo de Instituições Financeiras na Europa até meados do ano 2009, momento em que integrou na Criteria. Antes desta fase, ficou a cargo de diversas responsabilidades no Bank of America na Banca Corporativa e de Investimento. Foi Primeiro Vice-presidente da Repsol e Administrador do Grupo Financeiro Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Albertis, Port Aventura e Saba.

Número total de administradores executivos	1
% sobre o total do conselho	6,25

ADMINISTRADORES EXTERNOS DOMINICAIS		
Nome ou denominação social do administrador/a	Nome ou denominação do acionista que representa ou que propôs sua nomeação	Perfil
SR. IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS UM PRIMA FIJA	Ignacio Garralda Ruiz de Velasco, nascido em Madrid em 1951, é Administrador do CaixaBank desde o ano 2017. Licenciado em Direito pela Universidad Complutense de Madrid. É Notário em regime de licença de trabalho desde 1989. Iniciou a sua carreira profissional como Corretor da Ordem de Comércio, de 1976 a 1982, ano em que passou a ser Corretor de Bolsa do <i>Ilustre Colegio de Agentes de Cambio e Bolsa de Madrid</i> até 1989. Foi sócio fundador de AB Asesores Bursátiles, S.A, Sociedade onde exerceu como Vice-presidente até 2001, Vice-presidente de Morgan Stanley Dean Witter, SV, S.A. de 1999 a 2001, e Presidente de Bancoval, S.A. entre 1994 e 1996. Foi Administrador entre 1991 e 2009 da <i>Sociedad Rectora de la Bolsa de Madrid</i> . Atualmente é Presidente e Administrador-Delegado de <i>Mutua Madrileña Automovilista</i> . É membro do Conselho de Administração desde 2002 e membro do Comité Executivo desde 2004, exercendo a função de Presidente, assim como no Comité de Investimentos. É o 1º Vice-presidente de Bolsas e Mercados Espanhóis (BME), membro do Conselho de Administração de Endesa S.A., onde exerce como Presidente do Comité de Auditoria desde 2016. Ainda, é Presidente da Fundación Mutua Madrileña, membro do Patronato da Fundação Princesa de Asturias, do Museu Reina Sofía, do Pro Real Academia Espanhola e da Fundação de Ajuda contra a Toxicodependência.
SR. JOSÉ SERNA MASÍA	FUNDAÇÃO BANCÁRIA "LA CAIXA"	José Serna Masiá nascido em Albacete em 1942, é membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde julho de 2016. Licenciado em Direito pela Universidad Complutense de Madrid em 1964, iniciou a sua atividade profissional como consultor jurídico de Butano, S.A. (1969/70). Em 1971 ingressou no Conselho de Advogados do Estado, prestando os seus serviços na Advocacia do Estado de Salamanca e nos Ministérios de Educação e Ciência e Finanças. Posteriormente, integrou os serviços contenciosos do Estado no Tribunal Territorial de Madrid (atualmente Tribunal Superior da Justiça) até passar a regime de licença de trabalho em 1983. De 1983 a 1987 foi Consultor Jurídico da Bolsa de Madrid. Em 1987, obteve a vaga como Corretor de Bolsa na Bolsa de Barcelona, tendo sido eleito Secretário da sua Junta Executiva. Participou na reforma da bolsa de 1988 como Presidente da Sociedade Promotora da nova Bolsa de Barcelona, e como vogal do Comité Consultivo do recentemente originado Comité Nacional

ADMINISTRADORES EXTERNOS DOMINICAIS		
Nome ou denominação social do administrador/a	Nome ou denominação do acionista que representa ou que propôs sua nomeação	Perfil
		do Mercado de Valores. Em 1989 foi eleito Presidente da Bolsa de Barcelona, posição que desempenhou durante dois mandatos consecutivos até 1993. De 1991 a 1992 foi Presidente da Sociedade de Bolsas de Espanha que engloba as quatro Bolsas Espanholas, e Vice-presidente do Mercado Espanhol de Futuros Financeiros radicado em Barcelona. Foi também Vice-presidente da Fundação Barcelona Centro Financeiro e da Sociedade de Valores e Bolsa Interdealers, S.A. Em 1994 integrou-se como Corretor de Bolsa na Ordem Oficial de Corretores de Comercio de Barcelona. Fez parte do Conselho de Administração de ENDESA durante os anos 2000 a 2007. Assim, foi também vogal do seu Comité de Controlo e Auditoria, e Presidente de 2006 a 2007. Foi também administrador das sociedades ENDESA Diversificación e ENDESA Europa. Foi Notário de Barcelona de 2000 a 2013.
SR. TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	FUNDAÇÃO BANCÁRIA "LA CAIXA"	Tomás Muniesa, nascido em Barcelona em 1952; é Vicepresidente do CaixaBank desde abril de 2018. Licenciado em Ciências Empresariais e detém um Mestrado em Direção de Empresas pela ESADE. No ano de 1976 ingressou em "la Caixa", sendo nomeado em 1992 como Diretor-Geral Adjunto e em 2011 como Diretor-Geral do Grupo de Seguros e Gestão de Ativos do CaixaBank, até novembro de 2018. Foi Vice-presidente Executivo e CEO da VidaCaixa desde 1997 até novembro de 2018. Na atualidade exerce como Vice-presidente do CaixaBank, VidaCaixa e SegurCaixa Adeslas. Igualmente, é membro do Patronato da Fundação ESADE e Administrador da Allianz Portugal. Anteriormente, foi Presidente de MEFF (Sociedad Rectora de Productos Derivados), Vice-presidente de BME (Bolsas e Mercados Espanhóis), 2º Vice-presidente de UNESPA, Administrador e Presidente do Comité de Auditoria do Consórcio de Compensação de Seguros, Administrador de Vithas Sanidad SL e Administrador Suplente do Grupo Financeiro Inbursa no México.
SR. ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	FUNDAÇÃO BANCÁRIA "LA CAIXA"	Nascido em Girona em 1949, é membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde janeiro de 2017. Licenciado em Direito pela Universidade de Barcelona, ganhou o concurso de Advogado do Estado em 1974, sendo primeiro destinado a Castellón de la Plana e a seguir, a finais de 1975, a Barcelona. Em 1984 solicita o regime de licença de trabalho e passa a prestar serviços na Bolsa de Barcelona, onde ocupa a posição de Consultor Jurídico e a partir de 1989, quando a Bolsa se converte em Sociedade, é nomeado Secretário do Conselho de Administração, mantendo também a atividade profissional como advogado ativa. Em 1994 deixa a Bolsa de Barcelona, concentrando a sua atenção no exercício de advocacia, como consultor permanente de "la Caixa", e tendo sido eleito como Vice-secretário do Conselho de

599
CML
*



RELATÓRIO ANUAL DE GOVERNAÇÃO CORPORATIVA DAS SOCIEDADES ANÓNIMAS

		Administração
--	--	---------------

ADMINISTRADORES EXTERNOS DOMINICAIS			
Nome ou denominação social do administrador/a	Nome ou denominação do acionista que representa ou que propôs sua nomeação	Perfil	
		<p>em 1995 e Secretário do Conselho de Administração em 2003, sendo nomeado em 2004 Diretor-Adjunto e em 2005, Diretor Executivo. Desde junho de 2014 a dezembro de 2016 foi Vice-presidente e Vice-secretário do Patronato da Fundação Bancária Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa". Em CaixaBank, exerceu como Secretário (não membro) do Conselho de Administração de maio de 2009 a dezembro de 2016, e como Secretário Geral de julho de 2011 a maio de 2014. Foi Secretário do Conselho de Administração, entre outras, da La Maquinista Terrestre y Marítima, S.A.; Intelhorce; Hilaturas Gossipyum; Abertis Infraestructuras, S.A.; Inmobiliaria Colonial, S.A.; e Sociedade Geral de Águas de Barcelona, S.A. Foi Administrador da Gás Natural SDG, S.A. desde setembro de 2016 até maio de 2018. Atualmente é primeiro Vice-presidente da CriteriaCaixa desde junho de 2014 e administrador da Saba Infraestructuras desde junho de 2018.</p>	
SR. JORDI GUAL SOLÉ	FUNDAÇÃO BANCÁRIA "LA CAIXA"	<p>Jordi Gual, nascido em Lérida em 1957. É Presidente do CaixaBank desde o ano 2016. É Doutor em Economia (1987) pela Universidade de California (Berkeley), professor catedrático de Economia de IESE Business School e Research Fellow do Center for Economic Policy Research (CEPR) de Londres. Atualmente é membro do Conselho de Administração da Telefónica e membro do Conselho de Supervisão de Erste Group Bank. Ainda assim, é Presidente da FEDEA, Vice-presidente do Círculo de Economia e da Fundação Cotec para a Inovação, e membro dos Patronatos da Fundação CEDE, o Elcano Royal Institute e a Barcelona Mobile World Capital Foundation. Antes de assumir a Presidência do CaixaBank, era Economista chefe e Diretor Executivo de Planificação Estratégica e Estudos do CaixaBank, e Diretor-Geral de Planificação e Desenvolvimento Estratégico da CriteriaCaixa. Aderiu ao grupo "la Caixa" em 2005. Foi membro do Conselho de Administração da Repsol, Administrador Económico na Direção-Geral dos Assuntos Económicos e Financeiros no Comité Europeia em Bruxelas e professor visitante na Universidade de California, Berkeley, a Université Libre de Bruxelles e a Barcelona Graduate School of Economics. Jordi Gual publicou extensivamente sobre temas bancários, integração europeia, regulação e política de concorrência. Em 2019 foi outorgada a Medalha de Ouro do Instituto Espanhol de Analistas Financeiros, em 1999 foi galardoado com o prémio de investigação do European Investment Bank, e em 1979 com o Prémio Extraordinário de Licenciatura em Ciências Económicas e Empresariais. Recebeu também uma bolsa Fulbright.</p>	

ADMINISTRADORES EXTERNOS DOMINICAIS		
Nome ou denominação social do administrador/a	Nome ou denominação do acionista que representa ou que propôs a sua nomeação	Perfil
FUNDAÇÃO CAJACANARIAS	FUNDAÇÕES SIGNATÁRIAS DO ACORDO DE ACIONISTAS	<p>Natalia Aznárez Gómez nascida em Santa Cruz de Tenerife em 1964, é a representante da Fundação CajaCanarias no Conselho de Administração do CaixaBank desde fevereiro de 2017. Licenciada em Ciências empresariais em Direção Comercial pela Universidade de Málaga e diplomada na mesma área nas especialidades de contabilidade e finanças pela Universidade de La Laguna. Foi professora de contabilidade e finanças na Universidade de La Laguna. Começa a sua atividade profissional colaborando com a Direção-Geral de REA METAL WINDOWS para iniciar a distribuição dos seus produtos em Espanha. Em 1990 inicia a sua atividade no departamento de marketing de CajaCanarias. Em 1993 dirige o Segmento dos Particulares de CajaCanarias, participando no desenvolvimento de produtos financeiros e no lançamento de campanhas, desenvolvimento e implantação do CRM, serviço de Banca Pessoal e Privada. Posteriormente assume a direção da área de marketing. No ano de 2008 é designada Subdiretora de CajaCanarias, liderando a gestão dos recursos humanos da entidade, e assume no ano 2010 a Direção-Geral Adjunta da CajaCanarias. Após a transferência de ativos e passivos à Banca Cívica, assume a Direção-Geral da CajaCanarias como entidade financeira com exercício indireto. Transformada a entidade financeira em fundação, exerce como Diretora Geral da mesma até 30 de junho de 2016. Participou ativamente em diversas comissões do setor de Caixas de Poupança (Comité Executivo da ACARL, Comité de Marketing de Euro6000, Comité de Marketing de CECA, Comité de Recursos Humanos de CECA, entre outras) e ocupou diversas posições em Fundações. Atualmente é presidente do Comité de Controlo do Plano de Pensões de empregados da CajaCanarias, Vice-presidente da Fundação Cristino de Vera, secretária da Fundação para o Desenvolvimento e Formação Empresarial CajaCanarias e Diretora da Fundação CajaCanarias.</p>
SRA. MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	FUNDAÇÃO BANCÁRIA "LA CAIXA"	<p>Maria Teresa Bassons Boncomppte nasceu em Cervelló em 1957. É membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde junho de 2012. É licenciada em Farmácia pela Universidade de Barcelona (1980) com Especialidade em Farmácia Hospitalar. Exerce a sua atividade profissional como titular de Farmácia. Assim, foi vogal do Comité Executivo da Câmara de Comércio de Barcelona desde o ano 2002 até maio de 2019 e Presidente do Comité de Empresas do setor da saúde, da mesma instituição. Foi também Vice-presidente do Col·legi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) e Secretária-Geral do Conselho do Col·legis Farmacèutics de Catalunya</p>

ADMINISTRADORES EXTERNOS DOMINICAIS		
Nome ou denominação social do administrador/a	Nome ou denominação do acionista que representa ou que propôs sua nomeação	Perfil
		(2004-2008). É vogal do Conselho de Administração de Bassline, S.L, e da Administração de TERBAS XXI, S.L. e Administradora dos Laboratórios Ordesa desde janeiro de 2018, assim como do Comité científico de Oncolliga. Foi vogal do Conselho de Administração da Critería CaixaHolding desde julho de 2011 até maio de 2012, administradora da Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa", de abril de 2005 até junho de 2014, Patrona da Fundação Bancária Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" desde junho de 2014 até junho de 2016 e membro do Comité Consultivo da Caixa Capital Risc até junho de 2018. Também foi membro do Conselho para Prevenção do Tabagismo do Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya (1997-2006) e do Comité Consultivo de Bioética de la Generalitat de Catalunya (2005-2008), e diretora do Congresso- Muestra INFARMA na Feira de Barcelona nas edições de 1995 e 1997, e diretora das publicações "Circular Farmacéutica" e "l'Informatiu del COFB" durante doze anos. Em 2008 foi-lhe entregue pelo Conselho Geral dos Colégios de Farmacêuticos de Espanha a Medalha de Mérito Profissional. Em junho de 2018 foi nomeada Académica da Real Academia de Farmácia de Catalunya.
SR. MARCELINO ARMENTER VIDAL	FUNDAÇÃO BANCÁRIA "LA CAIXA"	Marcelino Armenter Vidal, nascido nas Palmas de Gran Canaria em 1957. É membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde junho de 2019. Licenciado em ADE e detém um Mestrado em Administração e Direção de Empresas por ESADE. Na atualidade é Administrador-Delegado e membro do Comité Executivo da Critería Caixa, S.A.U., posições que ocupa desde março de 2019. Outras das posições que ocupa na atualidade são, Administrador da Naturgy Energy Group, S.A. desde setembro de 2016, Presidente de Mediterranea Beach & Golf Community, S.A.U. desde fevereiro de 2017 e Administrador-Delegado desde setembro de 2017, Administrador da Inmo Critería Caixa, S.A.U. desde outubro de 2017, Administrador Delegado da gestora Caixa Capital Risc, S.G.E.I.C., S.A. desde fevereiro de 2002 e Vice-presidente Executivo desde outubro de 2018, e Administrador da Saba Infraestructuras, S.A. desde setembro de 2018. Começou a sua carreira profissional na Arthur Andersen, para mais tarde integrar a Hidroeléctrica de Catalunya. Desde 1985 desenvolveu a sua trajetória vinculada à "la Caixa" em diferentes postos e responsabilidades. Desde 1985 a 1988, foi Diretor de Auditoria e Controlo Interno do Grup [sic] Caixa. Desde 1988 a 1995, dirigiu a área de participadas. Desde 1995 a 2001, ocupou o cargo de Administrador-Delegado do Banco Herrero. Desde 2001 a 2007, foi Diretor-Geral de Caixa Holding. Desde 2007 a 2011, foi Diretor-Geral Adjunto Executivo de "la Caixa". Desde 2011 a 2013, foi Diretor-Geral de

ADMINISTRADORES EXTERNOS DOMINICAIS		
Nome ou denominação social do administrador	Nome ou denominação do acionista que representa ou que propôs a sua nomeação	Perfil
		Riscos do CaixaBank. Desde 2013 até março de 2019 foi Diretor-Geral da Criteria Caixa, S.A.U. E desde 2017 até novembro de 2019 foi Administrador do Grupo Financiero Inbursa.

Número total de administradores dominicais	8
% sobre o total do conselho	50,00

ADMINISTRADORES EXTERNOS INDEPENDENTES	
Nome ou denominação social do administrador/a	Perfil
SRA. KORO USARRAGA UNSAIN	<p>Koro Usarraga Unsain nascida em San Sebastián em 1957, é membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde o ano de 2016. Licenciada em Administração e Direção de Empresas e Mestrado em Direção de Empresas por ESADE, PADE por IESE e Contabilista Autorizada. Administradora Independente do NH Hotel Group desde 2015, até outubro de 2017. Trabalhou durante 20 anos em Arthur Andersen e em 1993 é nomeada sócia da divisão de auditoria.</p> <p>No ano de 2001 assume a responsabilidade da Direção Geral Corporativa de Occidental Hotels & Resorts, grupo com grande presença internacional e especializado no setor do turismo. Tendo sob a sua responsabilidade as áreas das finanças, administração e controlo de gestão, sistemas de informação e recursos humanos. Foi Diretora Geral da Renta Corporación, grupo imobiliário especializado em aquisição, reabilitação e venda de imóveis. É administradora da Vocento, S.A. Desde 2005 até a atualidade é acionista e administradora da sociedade 2005 KP Inversiones, S.L., dedicada ao Investimento em empresas e consultoria de gestão. Paralelamente, é Administradora de Vehicle Testing Equipment, S.L.</p>
SR. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	<p>Eduardo Javier Sanchiz Irazu nascido em Vitoria em 1956, é membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde setembro de 2017. É licenciado em Ciências Económicas e Empresariais pela Universidade de Deusto, campus San Sebastián e detém um Mestrado em Administração de Empresas pelo Instituto Empresa em Madrid. Foi Administrador-Delegado de Almirall desde julho de 2011 até 30 de setembro de 2017. Durante este período a empresa levou a cabo uma importante transformação estratégica com a ambição de ser uma empresa global líder no tratamento da pele. Previamente, desde maio de 2004 ao integrar-se na Almirall, ocupou a posição de Diretor Executivo de Desenvolvimento Corporativo e Finanças, e "Chief Financial Officer". Em ambas funções Eduardo promoveu o processo de expansão internacional da empresa através de diversas operações de parcerias com empresas terceiras assim como de parcerias de produtos externos para além de cinco aquisições de empresas e portfólios de produtos. Também coordenou o processo de entrada na Bolsa no ano 2007. Foi membro do Conselho de Administração de Almirall desde janeiro de 2005 e membro do Comité de Dermatologia desde a sua criação em 2015. Antes da sua chegada a Almirall trabalhou durante 22 anos, 17 fora de Espanha, em Eli Lilly & Co, empresa farmacêutica americana, em</p>

ADMINISTRADORES EXTERNOS INDEPENDENTES	
Nome ou denominação social do administrador/a	Perfil
	posições associadas às finanças, marketing, vendas e direção geral. Teve a oportunidade de viver em seis países diferentes, e algumas das posições mais relevantes incluíram Diretor-Geral na Bélgica, e Diretor-Geral no México, onde a sua última função foi como Diretor Executivo na área de negócios que envolve os países centro, norte, este e sul da Europa. Foi membro do Conselho da Câmara Americana de Comércio no México e do Conselho da Associação de indústrias farmacêuticas em diversos países na Europa e na América Latina. É membro do Comité Estratégico de Laboratório Pierre Fabre e, desde maio de 2019, membro do Conselho desta sociedade.
SRA. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Verónica Fisas, nascida em Barcelona em 1964, é membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde fevereiro de 2016. Licenciada em Direito e com um Mestrado em Administração de Empresas, adere à Natura Bissé com tenra idade, adquirindo um vasto conhecimento do negócio e de todos os seus departamentos. É Administradora Delegada do Conselho de Administração de Natura Bissé e Diretora Geral do Grupo Natura Bissé desde o ano 2007. Desde o ano 2008 é também Padroeira da Fundação Ricardo Fisas Natura Bissé. No ano 2001, já como CEO da filial de Natura Bissé nos Estados Unidos, leva a cabo a expansão e consolidação do negócio, obtendo resultados insuperáveis na distribuição do produto e no posicionamento de marca. No ano 2009 passa a ser membro da Junta Diretiva de Stanpa, Associação Nacional de Perfumaria e Cosmética, tornando-se presidente de Stanpa no ano 2019, e ao mesmo tempo, presidente da Fundação Stanpa. Recebe o Prémio à Conciliação Empresa- Família na II Edição de Prémios Nacionais à Mulher Diretiva em 2009 e o Prémio IWEC (International Women's Entrepreneurial Challenge) pela sua carreira profissional, em 2014. Em novembro de 2017 a Revista Empreendedores reconhece Verónica Fisas como "executiva do Ano".
SR. FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	Xavier Vives Torrents nascido em Barcelona em 1955, é membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde o ano 2008 e Administrador-Coordenador desde o ano 2017. É Professor de Economia e Finanças da IESE Business School. Doutor em Economia pela Universidade de Califórnia, Berkeley. Foi professor catedrático de Estudos Europeus em INSEAD entre 2001 e 2005; Diretor do Instituto de Análises Económicas do Conselho Superior de Investigações Científicas em 1991-2001; e Professor Visitante nas universidades de Califórnia (Berkeley), Harvard, Nova York (cátedra Rey Juan Carlos I em 1999-2000) e Pennsylvania, assim como na Universitat Autònoma de Barcelona e na Universitat Pompeu Fabra. Trabalhou como consultor, entre outras instituições, para o Banco Mundial, o Banco Interamericano de Desenvolvimento, o Banco da Reserva Federal de Nova York, o Comité Europeu – sendo Assessor Especial do Vice-presidente da UE e Comissário da Concorrência, D. Joaquín Almunia, a Generalitat de Catalunya como membro do CAREC (Consell Assessor per a la Reactivació Econòmica i el Creixement), e para empresas internacionais. Também foi Presidente da Associação Espanhola de Economia, em 2008, e Vice-presidente da Associação Espanhola de Economia Energética, 2006-2009, assim como Duisenberg Fellow do Banco Central Europeu em 2015. Atualmente é membro da Academia Europaea; Research Fellow do CESifo e do Center for Economic Policy Research; Associado da European Economic Association desde 2004 e da Econometric Society desde 1992 e Presidente de EARIE (Associação Europeia de Pesquisa em Economia Industrial) em 2016-2018. Publicou inúmeros artigos em revistas internacionais e dirigiu a publicação de vários livros. Ganhou o Prémio Nacional "Rey Don Juan Carlos I" de Investigação em Ciências Sociais, 1988; Prémio

ADMINISTRADORES EXTERNOS INDEPENDENTES	
Nome ou denominação social do administrador	Perfil
	"Societat Catalana d' Economia", 1996; Medalha Narcís Monturiol da Generalitat de Catalunya, 2002; e "Premi Catalunya d' Economia", 2005; Prémio IEF de excelência académica na carreira profissional 2012; beneficiário da European Research Council Advanced Grant, 2009-2013 e 2018-2023, e Prémio Rey Jaime I de Economia, 2013.
SRA. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	<p>María Amparo Moraleda nascida em Madrid em 1964, é membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde o ano 2014. Engenheira Superior Industrial pela ICAI e PDG pelo IESE. Administradora Independente em diversas sociedades: Solvay, S.A. (desde 2013), Airbus Group, S.E. (desde 2015) e Vodafone Group (desde 2017). Ainda, é membro do Conselho Diretivo do Conselho Superior de Investigações Científicas – CSIC (desde 2011), membro do conselho consultor de SAP Ibérica (desde 2013) e do Spencer Stuart (desde 2017). Entre 2012 e 2017 foi membro do conselho de administração da Faurecia, S.A. e membro do Conselho Consultivo de KPMG Espanha (desde 2012). Foi Diretora de Operações na área Internacional da Iberdrola com responsabilidade sobre Reino Unido e Estados Unidos, entre janeiro de 2009 e fevereiro de 2012. Também dirigiu a Iberdrola Engenharia e Construção de janeiro de 2009 até janeiro de 2011. Foi Presidente executiva da IBM para Espanha e Portugal entre julho de 2001 e janeiro de 2009, ampliando a zona sob a sua responsabilidade para a Grécia, Israel e Turquia de julho de 2005 a janeiro de 2009. Entre junho de 2000 e 2001 foi executiva adjunta do Presidente da IBM Corporation. De 1998 a 2000 foi Diretora Geral de INSA (filial de IBM Global Services). De 1995 a 1997 foi Diretora de RH para EMEA da IBM Global Services e de 1988 a 1995 desempenhou várias funções de direção na IBM Espanha. É membro de diversos patronatos e conselhos de diferentes instituições e organismos, entre os quais se incluem a Academia de Ciências Sociais e Meio Ambiente de Andalúcia, Patronato do MD Anderson Cancer Center de Madrid e o International Advisory Board do Instituto de Empresa. Em dezembro de 2015 foi nomeada Académica de Número da Real Academia de Ciências Económicas e Financeiras. Em 2005 aderiu ao Hall of Fame da organização Women in Technology International (WITI), reconhecimento que diferencia as personalidades da empresa e da tecnologia que mais contribuíram a nível mundial para a incorporação e contribuição da mulher no desenvolvimento tecnológico, e recebeu diversos prémios; a destacar: Prémio de Liderança desde os Valores (Fundação FIGEVA – 2008), Prémio Javier Benjumea (Asociación de Ingenieros ICAI – 2003) e o Prémio Excelência (Federación Española de Mujeres Directivas, Ejecutivas, Profesionales y Empresarias - Fedepe - 2002).</p>
SR. JOHN S. REED	<p>John Reed, nascido em Chicago em 1939, é membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde 2011. Foi criado na Argentina e no Brasil. Regressou aos Estados Unidos para desenvolver os seus estudos universitários, onde em 1961 licenciou-se em Filosofia e Letras e Ciências em Washington and Jefferson College, e em Massachusets Institute of Technology, graças a um programa de duplo grau. Foi tenente do Corpo de Engenheiros do Exército de Estados Unidos de 1962 a 1964 e seguidamente inscreveu-se novamente no MIT para realizar um mestrado em Ciências. John Reed trabalhou durante 35 anos no Citibank/Citicorp e Citigroup, tendo exercido a posição de Presidente nos últimos dezasseis. Reformou-se em abril do ano 2000. De setembro de 2003 a abril de 2005, retomou a sua função como Presidente da Bolsa de Nova York, presidindo também a Corporação do MIT entre os anos 2010 e 2014. Foi nomeado Presidente do Conselho do American Cash Exchange em fevereiro de 2016. É Presidente do Boston Athenaeum e fiduciário do NBER. É membro da Junta da Academia Americana de Artes e Ciências e da Sociedade Filosófica Americana.</p>

ADMINISTRADORES EXTERNOS INDEPENDENTES	
Nome ou denominação social do administrador/a	Perfil
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Cristina Garmendia Mendizábal, nascida em San Sebastián em 1962. É membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde junho de 2019. Licenciada em Ciências Biológicas com especialização em Genética, MBA pelo IESE Business School da Universidade de Navarra e doutora em Biologia Molecular pelo Centro de Biologia Molecular Severo Ochoa da Universidade Autónoma de Madrid. Na atualidade é administradora, da Empresa Distribución Integral Logista Holdings, S.A., de Mediaset, Ysios Capital e Satlantis Microsats. Foi no passado Vice-presidente Executiva e Diretora Financeira do Grupo Amasua, Presidente da Associação de Empresas Biotecnológicas (ASEBIO) e membro da Junta diretiva da Confederação Espanhola de Organizações Empresariais (CEOE), assim como também foi membro dos órgãos de governo de, entre outras, Science & Innovation Link Office, S.L., Naturgy Energy Group, S.A. (anteriormente Gás Natural, SA), Corporación Financiera Alba, Pelayo Mutua de Seguros e Presidente de Genetrix S.L. Foi Ministra da Ciência e Inovação do Governo de Espanha durante toda a IX Legislatura, desde abril de 2008 a dezembro de 2011. É Presidente da Fundação COTEC, membro da Fundación España Constitucional, SEPI y membro do Conselho Consultivo da Fundação Mujeres por África, assim como membro do Conselho Social da Universidade de Sevilla.

Número total de administradores independentes	7
% sobre o total do conselho	43,75

Indique se algum administrador categorizado como independente recebe da sociedade, ou do seu mesmo grupo, qualquer quantidade ou benefício por um conceito distinto ao da remuneração de administrador, ou mantém ou manteve, durante o último exercício, uma relação de negócios com a sociedade ou com qualquer sociedade do seu grupo, quer seja em seu próprio nome ou como acionista significativo, administrador ou alto diretivo de uma entidade que mantenha ou tenha mantido dita relação.

Se assim for, incluir-se-á uma declaração fundamentada pelo conselho sobre as razões pelas quais se considera que dito administrador possa desempenhar as suas funções na qualidade de administrador independente.

Nome ou denominação social do administrador/a	Descrição da relação	Declaração fundamentada
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	É membro do Conselho Consultivo da Banca Privada do CaixaBank.	Cristina Garmendia Mendizábal é membro do Conselho Consultivo da Banca Privada do CaixaBank. A remuneração recebida pela sua presença no Conselho Consultivo, no exercício de 2010 desde que é administradora, ascende aos oito mil euros, não se considerando significativa.

OUTROS ADMINISTRADORES EXTERNOS			
Serão identificados os restantes administradores externos e os motivos pelos que não se podem considerar dominicais ou independentes, assim como os seus vínculos, quer seja com a sociedade, com os diretivos, ou com os seus acionistas:			
Nome ou denominação social do administrador	Motivos	Sociedade, diretivo ou acionista com quem mantém o vínculo	Perfil
Sem dados			
Número total de outros administradores externos		N.A.	
% sobre o total do conselho		N.A.	

Indique as variações que, nesse caso, se tenham produzido durante o período na categoria de cada administrador:

Nome ou denominação social do administrador	Data da mudança	Categoria anterior	Categoria atual
Sem dados			

C.1.4 Complete o seguinte quadro com a informação relativa ao número de administradoras no fecho dos últimos 4 exercícios, assim como a categoria das mesmas:

	Número de administradoras				% sobre o total de administradores de cada categoria			
	Exercício 2019	Exercício 2018	Exercício 2017	Exercício 2016	Exercício 2019	Exercício 2018	Exercício 2017	Exercício 2016
Executivas					0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicais	2	2	2	1	25,00	25,00	28,57	16,67
Independentes	4	3	3	3	57,14	33,33	33,33	37,50
Outras Externas					0,00	0,00	0,00	0,00
Total	6	5	5	4	37,50	27,78	27,78	25,00

C.1.11 Especifique, se for o caso, os administradores ou representantes de administradores que são pessoas jurídicas da sua sociedade, que sejam membros do conselho de administração ou representantes de administradores que sejam pessoas jurídicas de outras entidades cotadas em mercados oficiais de valores distintas do seu grupo, que tenham sido comunicadas à sociedade:

Nome ou denominação social do administrador/a	Denominação social da entidade cotada	Função
SR. IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Endesa, S.A.	ADMINISTRADOR
SR. IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	BME Holding, S.A.	1º VICE-PRESIDENTE
SR. JORDI GUAL SOLÉ	Erste Group Bank, AG.	ADMINISTRADOR

Nome ou denominação social do administrador/a	Denominação social da entidade cotada	Função
SR. JORDI GUAL SOLÉ	Telefónica, S.A.	ADMINISTRADOR
SRA. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Vodafone Group PLC	ADMINISTRADORA
SRA. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Solvay, S.A.	ADMINISTRADORA
SRA. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Grupo Airbus, S.E.	ADMINISTRADORA
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Mediaset España Comunicación, S.A.	ADMINISTRADORA
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Sociedade de Distribución Integral Logista Holdings, S.A.	ADMINISTRADORA
SRA. KORO USARRAGA UNSAIN	Vocento, S.A.	ADMINISTRADORA
SR. MARCELINO ARMENTER VIDAL	Naturgy Energy Group, S.A.	ADMINISTRADOR

C.1.12 Indique e, consoante o caso explique, se a sociedade estabeleceu regras sobre o número máximo de conselhos de sociedades de que possam fazer parte seus administradores, identificando, se assim for, onde se encontra regulamentada:

- Sim
 Não

C.1.13 Indique os montantes dos conceitos relativos à remuneração global do conselho de administração que se seguem:

Remuneração obtida do exercício a favor do conselho de administração (milhares de euros)	6.831
Montante dos direitos acumulados pelos administradores atuais em matéria das pensões (milhares de euros)	5.546
Montante dos direitos acumulados pelos antigos administradores em matéria das pensões (milhares de euros)	

C.1.14 Indique os membros da alta direção que não sejam simultaneamente administradores executivos, e indique a remuneração total obtida a seu favor durante o exercício:

Nome ou denominação social	Cargo/s
SR. JORGE MONDÉJAR LÓPEZ	DIRETOR-GERAL DE RISCOS
SR. JAVIER PANO RIERA	DIRETOR EXECUTIVO DAS FINANÇAS
SR. FRANCESC XAVIER COLL ESCURSELL	DIRETOR-GERAL DE RECURSOS HUMANOS E ORGANIZAÇÃO
SR. JORGE FONTANALS CURIEL	DIRETOR EXECUTIVO DE COMPRAS
SRA. MARÍA LUISA MARTÍNEZ GISTAU	DIRETORA EXECUTIVA DE COMUNICAÇÃO, RELAÇÕES INSTITUCIONAIS, MARCA E RSC
SR. ÓSCAR CALDERÓN DE OYA	SECRETÁRIO GERAL E DO CONSELHO

Nome ou denominação social	Cargo/s
SR. JUAN ANTONIO ALCARAZ GARCIA	DIRETOR-GERAL DE NEGÓCIOS
SR. MATTHIAS BULLACH	DIRETOR EXECUTIVO DE INTERVENÇÃO, CONTROLO DE GESTÃO E CAPITAL.
SR. IGNACIO BADIOLA GÓMEZ	DIRETOR EXECUTIVO DO CIB E BANCOS INTERNACIONAIS
SRA. MARÍA LUISA RETAMOSA FERNÁNDEZ	DIRETORA EXECUTIVA DE AUDITORIA INTERNA
SR. FRANCISCO JAVIER VALLE T-FIGUERAS	DIRETOR EXECUTIVO DE SEGUROS
Remuneração total alta direção (em milhares de euros)	
10.234	

C.1.15 Indique se se produziu durante o exercício alguma modificação no regulamento do conselho:

- Sim
 Não

C.1.21 Explique se existem requisitos específicos, diferentes àqueles relativos aos administradores, para ser nomeado presidente do conselho de administração:

- Sim
 Não

C.1.23 Indique se os estatutos ou o regulamento do conselho estabelecem um mandato limitado ou outros requisitos mais rigorosos para além dos previstos legalmente para os administradores independentes, que se difere ao estabelecido na normativa:

- Sim
 Não

C.1.25 Indique o número de reuniões que ocorreram por parte do conselho de administração durante o exercício. Indique também, se for o caso, o número de vezes que se reuniu o conselho sem a assistência do seu presidente. No cálculo foram tidas em conta as assistências às representações realizadas com instruções específicas.

Número de reuniões do conselho	12
Número de reuniões do conselho sem a assistência do presidente	0

Indique o número de reuniões celebradas pelo administrador coordenador com os restantes administradores, sem a assistência ou representação de qualquer executivo:

Número de reuniões	4
--------------------	---

Indique o número de reuniões celebradas no exercício das diferentes comissões do conselho:

Número de reuniões do Comité DE AUDITORIA E CONTROLO	18
Número de reuniões do Comité DE INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	1
Número de reuniões do Comité DE NOMEAÇÕES	8
Número de reuniões do Comité DE RETRIBUIÇÕES	9
Número de reuniões do Comité DE RISCOS	15
Número de reuniões da COMITÉ EXECUTIVO	19

C.1.26 Indique o número de reuniões celebradas pelo conselho de administração durante o exercício e os dados sobre a assistência dos seus membros:

Número de reuniões do conselho com a assistência presencial de pelo menos 80% dos administradores	12
% de assistência presencial sobre o total dos votos durante o exercício	97,89
Número de reuniões com assistência presencial, ou representações realizadas com instruções específicas, de todos os administradores	8
% de votos emitidos com assistência presencial e representações realizadas com instruções específicas, sobre o número total dos votos durante o exercício	97,89

C.1.27 Indique se estão previamente certificadas as contas anuais individuais e consolidadas que se apresentam ao conselho para a sua formulação:

- [] Sim
[v] Não

606
GAP
*

Identifique, se for o caso, a/s pessoa/s que certificaram as contas anuais individuais e consolidadas da sociedade, para a sua formulação pelo conselho:

C.1.29. O secretário do conselho tem condição de administrador?

- Sim
 Não

Se o secretário não tiver condição de administrador complete o seguinte quadro:

Nome ou denominação social do secretário	Representante
SR. ÓSCAR CALDERÓN DE OYA	

C.1.31 Indique se durante o exercício a Sociedade mudou de auditor externo. Se for o caso identifique o auditor para o período em curso e cessante:

- Sim
 Não

Em caso de terem existido desacordos com o auditor de saída, explique o conteúdo dos mesmos:

- Sim
 Não

C.1.32 Indique se a empresa de auditoria realiza outros trabalhos para a empresa e/ou o seu grupo para além da auditoria e, em caso afirmativo, indicar o montante dos honorários recebidos por tais trabalhos e a percentagem que representa dos honorários faturados à empresa e/ou ao seu grupo:

- Sim
 Não

	Sociedade	Sociedades do grupo	Total
Montante de outros trabalhos que não os de auditoria (milhares de euros)	532	625	1.157
Montante de trabalhos que não os de auditoria / Montante de trabalho de auditoria (em %)	32,00	29,00	30,00

C.1.33 Indique se o relatório de auditoria das contas anuais do exercício anterior apresenta reservas ou advertências. Se for o caso, indique as razões dadas aos acionistas na Assembleia Geral pelo presidente do Comité de auditoria para explicar o conteúdo e alcance de ditas reservas ou advertências.

- Sim
 Não

607
[Handwritten signature]

C.1.34 Indique o número de exercícios de auditoria que a firma atual de auditoria fez de forma contínua sobre as contas anuais individuais e/ou consolidadas da sociedade. Assim, indique a percentagem que representa o número de exercícios auditados pela atual firma de auditoria sobre o número total de exercícios em que as contas anuais tenham sido auditadas:

	Individuais	Consolidadas
Número de exercícios contínuos	2	2

	Individuais	Consolidadas
Nº de exercícios auditados pela firma atual de auditoria / Nº de exercícios que a sociedade ou o seu grupo tenham auditado (em %)	10,00	10,00

C.1.35 Indique e, se for o caso especifique, se existe um procedimento para que os administradores possam contar com a informação necessária para preparar as reuniões dos órgãos de administração com tempo suficiente:

Sim
 Não

Detalhe do procedimento

Existe um procedimento para aqueles administradores que possam contar com a informação necessária para preparar as reuniões dos órgãos de administração com tempo suficiente.

Em conformidade com o estabelecido no artigo 22 do Regulamento do Conselho, no desempenho das suas funções, o administrador tem o dever de exigir o direito de recolher a informação necessária da Sociedade para o cumprimento das suas obrigações. Para isso, o administrador deverá solicitar informação sobre qualquer aspeto da Sociedade e examinar os seus livros, registos, documentos e outras documentações. O direito à informação estende-se às sociedades participadas sempre que possível.

A solicitude dirigir-se-á ao Presidente do Conselho, se apresenta carácter executivo, e em seu defeito ao Administrador Delegado, quem fará chegar ao interlocutor apropriado e no suposto de que ao seu ver se trate de informação confidencial, advertirá o administrador sobre esta circunstância assim como sobre o seu dever de confidencialidade.

Independentemente do anterior, no geral os documentos que devem ser aprovados pelo Conselho e especialmente aqueles que pela sua extensão não possam ser assimilados durante a sessão serão remetidos aos membros do Conselho com antecedência às reuniões do órgão de administração.

C.1.39 Identificar individualmente, ao referir-se aos administradores, e de forma agregada em todos os outros casos, e indicar, detalhadamente, os acordos entre a empresa e os seus cargos de administração e direção ou empregados que preveem indemnizações, cláusulas de garantia ou de "para-quadras dourados", quando estes se demitem ou são despedidos injustamente ou se a relação contratual chega ao fim em resultado de uma oferta pública de aquisição ou outro tipo de transações.

Número de beneficiários	32
Tipo de beneficiário	Descrição do acordo
Administrador-Delegado e 3 membros do Comité de Direção, 5 Diretivos e 23 gestores intermédios	Administrador-Delegado: 1 anuidade dos componentes fixos da remuneração. Membros do Comité de Direção: cláusula de indemnização da maior das quantidades entre 1 anuidade dos componentes fixos da remuneração ou o previsto por imperativo legal. Atualmente há 3 membros do Comité cuja indemnização prevista

Tipo de beneficiário	Descrição do acordo
	pelo imperativo legal ainda resulta inferior a 1 anuidade. Assim, o Administrador-Delegado e os membros do Comité de Direção têm estabelecido uma anuidade dos componentes fixos da remuneração, a pagar em prestações, para remunerar o acordo de não concorrência. Este pagamento será interrompido em caso de incumprimento do dito acordo. Diretivos e quadros intermédios: 28 diretivos e direção intermédia: entre 0,1 e 1,5 anuidades dos componentes fixos da remuneração por cima do previsto por imperativo legal. Incluem-se no cálculo os diretivos e gestores intermédios das empresas do grupo.

Indique se para além dos supostos previstos pela normativa estes contratos têm de ser comunicados e/ou aprovados pelos órgãos da sociedade ou do seu grupo. Em caso afirmativo, especifique os procedimentos, os casos previstos e a natureza dos órgãos responsáveis da sua aprovação ou de realizar a comunicação:

	Conselho de administração	Assembleia Geral
Órgão que autoriza as cláusulas	✓	
	Sim	Não
A assembleia geral é notificada sobre as cláusulas?	✓	

2.3 Comissões do conselho de administração

C.2.1 Detalhe todas as comissões do conselho de administração, os seus membros e a proporção de administradores executivos, dominicais, independentes e outros externos que as integrem:

COMITÉ DE AUDITORIA E CONTROLO		
Nome	Cargo	Categoria
SR. JOSÉ SERNA MASÍA	VOGAL	Dominical
SRA. KORO USARRAGA UNSAIN	PRESIDENTE	Independente
SR. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	VOGAL	Independente

% de administradores executivos	0,00
% de administradores dominicais	33,33
% de administradores independentes	66,67
% de administradores outros externos	0,00

Indique os administradores do Comité de auditoria que tenham sido designados tendo em conta os seus conhecimentos e experiência em matéria de contabilidade, auditoria ou ambas, e informe sobre a data de nomeação do Presidente deste Comité no cargo.

Nomes dos administradores com experiência	SRA. KORO USARRAGA UNSAIN
---	---------------------------

Data de nomeação do presidente no cargo	05/04/2019
---	------------

COMITÉ DE INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL		
Nome	Cargo	Categoria
SR. JORDI GUAL SOLÉ	PRESIDENTE	Dominical
SR. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VOGAL	Executivo
SRA. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	VOGAL	Independente
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	VOGAL	Independente
SR. MARCELINO ARMENTER VIDAL	VOGAL	Dominical

% de administradores executivos	20,00
% de administradores dominicais	40,00
% de administradores independentes	40,00
% de administradores outros externos	0,00

COMITÉ DE NOMEAÇÕES		
Nome	Cargo	Categoria
SR. JOHN S. REED	PRESIDENTE	Independente
SRA. MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	VOGAL	Dominical
SR. FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	VOGAL	Independente

% de administradores executivos	0,00
% de administradores dominicais	33,33
% de administradores independentes	66,67
% de administradores outros externos	0,00

COMITÉ DE RETRIBUIÇÕES		
Nome	Cargo	Categoria
SR. ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	VOGAL	Dominical
SRA. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	PRESIDENTE	Independente
SRA. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	VOGAL	Independente

% de administradores executivos	0,00
% de administradores dominicais	33,33
% de administradores independentes	66,67
% de administradores outros externos	0,00

COMITÉ DE RISCOS		
Nome	Cargo	Categoria
SRA. KORO USARRAGA UNSAIN	VOGAL	Independente
SR. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	PRESIDENTE	Independente
FUNDAÇÃO CAJACANARIAS	VOGAL	Dominical

% de administradores executivos	0,00
% de administradores dominicais	33,33
% de administradores independentes	66,67
% de administradores outros externos	0,00

COMITÉ EXECUTIVO		
Nome	Cargo	Categoria
SRA. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	VOGAL	Independente
SR. TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	VOGAL	Dominical
SR. JORDI GUAL SOLÉ	PRESIDENTE	Dominical
SR. FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	VOGAL	Independente
SRA. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	VOGAL	Independente
SR. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VOGAL	Executivo

% de administradores executivos	16,67
% de administradores dominicais	33,33
% de administradores independentes	50,00
% de administradores outros externos	0,00

C.2.2 Complete o seguinte quadro com a informação relativa ao número de administradoras que integram as comissões do conselho de administração no encerramento dos últimos quatro exercícios

	Número de administradoras							
	Exercício 2019		Exercício 2018		Exercício 2017		Exercício 2016	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
COMITÉ DE AUDITORIA E CONTROLO	1	33,33	1	25,00	1	33,33	1	33,33
COMITÉ DE INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	2	40,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
COMITÉ DE NOMEAÇÕES	1	33,33	1	33,33	2	66,67	2	66,67

	Número de administradoras							
	Exercício 2019		Exercício 2018		Exercício 2017		Exercício 2016	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
COMITÉ DE RETRIBUIÇÕES	2	66,67	1	33,33	2	66,67	1	33,33
COMITÉ DE RISCOS	2	66,67	2	40,00	1	25,00	1	25,00
COMITÉ EXECUTIVO	2	33,33	2	25,00	2	25,00	1	14,29

D. OPERAÇÕES VINCULADAS E OPERAÇÕES INTRAGRUPU

02 Especifique aquelas operações significativas pelo seu montante ou relevantes pela sua matéria realizadas entre a sociedade ou entidades do seu grupo, e os acionistas significativos da sociedade:

Nome ou designação social do acionista significativo	Nome ou denominação social da sociedade ou entidade do seu grupo	Natureza da relação	Tipo de operação	Importação (milhares de euros)
CRITERIA CAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, S.A.	Societária	Dividendos e outros beneficiários distribuídos	239.254
CRITERIA CAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, S.A.	Comercial	Outros instrumentos que possam implicar uma transmissão de recursos ou de obrigações entre a sociedade e a parte vinculada	846.070

03 Especifique aquelas operações significativas pelo seu montante ou relevantes pela sua matéria realizadas entre a sociedade ou entidades do seu grupo, e os administradores ou diretivos da sociedade:

Nome ou denominação social dos administradores ou diretivos	Nome ou denominação social da parte vinculada	Vínculo	Natureza da operação	Importação (milhares de euros)
Sem dados				N.A.

04. Relatório das operações significativas realizadas pela sociedade com outras entidades pertencentes ao mesmo grupo, sempre que não se eliminem no processo de elaboração de estados financeiros consolidados e não façam parte do transitório habitual da sociedade enquanto ao seu objeto e condições.

Em qualquer caso, será comunicada qualquer operação intragrupo realizada com entidades estabelecidas em países ou territórios que se considerem paraísos fiscais.

Denominação social da entidade do seu grupo	Breve descrição da operação	Importação (milhares de euros)
Sem dados		N.A.

05. Especifique as operações significativas realizadas entre a sociedade ou entidades do seu grupo e com outras partes vinculadas, que não tenham sido informadas nas epígrafes anteriores:

Denominação social da parte vinculada	Breve descrição da operação	Relatório (milhares de euros)
Sem dados		N.A.

- 0.7. Investe mais do que uma sociedade do Grupo em Espanha?

Sim
 Não

6/14
CMV
A

6. GRAU DE SEGUIMENTO DAS RECOMENDAÇÕES DE GOVERNAÇÃO CORPORATIVA

Indique o grau de seguimento da sociedade relativamente às recomendações do Código de Bom Governo das sociedades cotadas.

Em caso de não seguimento ou seguimento parcial de alguma recomendação, deverá ser incluída uma explicação detalhada dos seus motivos de maneira a que os acionistas, os investidores e o mercado no geral, disponham de informação suficiente para valorizar procedimento da sociedade. Não serão aceites explicações de carácter geral.

1. Que os estatutos das sociedades cotadas não limitem o número máximo de votos que possa emitir um mesmo acionista, nem incluam outras restrições que dificultem a tomada de controlo da sociedade através da aquisição das suas ações no mercado.

Cumprido Explicado

2. Que quando a sociedade mãe e uma sociedade dependente contribuam ambas definam publicamente com precisão:

- a) As respetivas áreas de atividade e eventuais relações de negócio entre elas, assim como as da sociedade dependente cotada com as demais empresas do grupo.
- b) Os mecanismos previstos para resolver os eventuais conflitos de interesse que possam apresentar-se.

Cumprido Cumprido parcialmente Explicado Não aplicável

Considera-se que esta Recomendação não é aplicável ao CaixaBank, dado que o banco é a única sociedade cotada do Grupo.

3. Que durante a celebração da assembleia geral ordinária, como complemento da difusão por escrito do relatório anual de governação corporativa, o presidente do conselho de administração informe verbalmente os acionistas, de forma suficientemente detalhada, sobre os aspetos mais relevantes do governação corporativa da sociedade e, em particular:

- a) Das mudanças ocorridas desde a anterior assembleia geral ordinária.
- b) Dos motivos específicos pelos quais a empresa não segue alguma das recomendações do Código de Governação corporativa e, caso existirem, das regras alternativas aplicadas nessa matéria.

Cumprido Cumprido parcialmente Explicado

Que a sociedade defina e promova uma política de comunicação e contactos com acionistas, investidores institucionais e consultores de voto que seja plenamente respeitosa com as normas contra o abuso de mercado e ofereça um trato semelhante aos dos acionistas que se encontrem na mesma posição.

E que a sociedade faça pública dita política através da sua página web, incluindo informação relativa à forma em que a mesma se pôs em prática, e identificando aos interlocutores ou responsáveis de levá-la a cabo.

Cumpre

Cumpre parcialmente

Explique

Que o conselho de administração não eleve à junta geral uma proposta de delegação de poderes, para emitir ações ou valores conversíveis com exclusão do direito de subscrição preferente, por um montante superior a 20% do capital no momento da delegação.

E que quando o conselho de administração aprova qualquer emissão de ações de valores conversíveis com exclusão do direito de subscrição preferente, a sociedade publique imediatamente na sua página web os relatórios sobre dita exclusão aos que a legislação comercial faz referência.

Cumpre

Cumpre parcialmente

Explique

O Conselho de Administração, na sua reunião com data de 10 de março de 2016, acordou propor à Assembleia Geral de Acionistas de 28 de abril, a aprovação de um acordo de delegação de faculdades a favor do Conselho de Administração para emitir obrigações, títulos, participações preferentes e quaisquer outros valores de rendimento fixo ou instrumentos de natureza análoga conversíveis em ações do CaixaBank ou que confiram direito, direta ou indiretamente, à subscrição ou aquisição de ações da sociedade, incluindo warrants. A proposta de delegação incluía expressamente a faculdade de excluir o direito de subscrição presente dos acionistas. Esta proposta foi aprovada pela Assembleia Geral de Acionistas celebrada no dia 28 de abril de 2016.

Os aumentos de capital que o Conselho de Administração possa aprovar ao abrigo desta autorização para atender a conversão de valores em cuja emissão se tenha excluído o direito de subscrição preferente, não estão sujeitos à limitação máxima do 20% do capital social que a Assembleia Geral de Acionistas de 23 de abril de 2015 acordou com caráter geral para os aumentos de capital que o Conselho de Administração possa aprovar (sendo aplicada a limitação legal de 50% no momento da aprovação).

A Diretiva 2013/36/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013, relativa ao acesso das entidades de crédito e à supervisão prudencial das entidades de crédito e as empresas de Investimento, o Regulamento UE 575/2013 sobre os requisitos prudenciais das entidades de crédito e serviços de Investimento e a Lei 11/2015, de 18 de junho, de recuperação e resolução de entidades de crédito e empresas de serviços de Investimento, preveem a necessidade de que as entidades de crédito façam uso, em certas proporções, de diferentes instrumentos na composição do seu capital regulatório para que possam considerar-se adequadamente capitalizados. Assim, são contempladas distintas categorias de capital que deverão cobrir-se com instrumentos específicos. Apesar da adequada situação de capital da sociedade, considera-se necessário adotar um acordo que permita emitir instrumentos que poderão ser eventualmente conversíveis em caso de certos supostos.

Na medida em que a emissão de ditos instrumentos implique a necessidade de dispor de um capital autorizado que, já no momento da sua emissão, cobra uma eventual convertibilidade e com a finalidade de dotar a empresa de maior flexibilidade, foi considerado conveniente que os aumentos de capital social que o Conselho aprove realizar ao abrigo do acordo de delegação objeto deste relatório para atender a conversão de valores em cuja emissão se tenha excluído o direito de subscrição preferente, não fiquem sujeitos à limitação máxima de 20% do capital aplicável de restantes aumentos de capital que o Conselho está autorizado a aprovar.

6. Que as sociedades cotadas que realizem os relatórios mencionados seguidamente, já sejam de forma obrigatória ou voluntária, os publiquem na sua página web com antecedência suficiente à celebração da assembleia geral ordinária, apesar da sua difusão não ser obrigatória:

- a) Relatório sobre a independência do auditor.
- b) Relatórios de funcionamento das comissões de auditoria e de nomeações e retribuições.
- c) Relatório do Comité de auditoria sobre operações vinculadas.
- d) Relatório sobre a política de responsabilidade social corporativa.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicar

7. Que a sociedade transmita em direto, através da sua página web, a celebração das assembleias gerais de acionistas.

Cumprir Explicar

8. Que o Comité de auditoria vele para que o conselho de administração procure apresentar as contas à assembleia geral de acionistas sem limitações nem exceções no relatório de auditoria e que, nas possíveis eventualidades em que existam exceções, quer o presidente do Comité de auditoria quer os auditores expliquem com clareza aos acionistas o conteúdo e alcance de ditas limitações ou exceções.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicar

9. Que a sociedade faça públicos na sua página web, de maneira permanente, os requisitos e procedimentos que aceitará para acreditar a titularidade de ações, o direito de assistência à assembleia geral de acionistas e o exercício ou delegações do direito de voto.

E que tais requisitos e procedimentos favoreçam a assistência e o exercício dos direitos dos acionistas e se apliquem de forma não discriminatória.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicar

617
CAV
★

10 Que quando algum acionista legitimado tenha exercitado, com anterioridade a celebração da assembleia geral de acionistas, o direito a completar a ordem do dia ou a preservar novas propostas de acordo, a sociedade:

- a) Divulgue de imediato tais pontos complementares e as novas propostas de acordo.
- b) Faça público o modelo de cartão de assistência ou formulário de delegação de voto ou voto a distância com as modificações necessárias para que possam ser votados os novos pontos da ordem do dia e propostas alternativas de acordo nos mesmos termos que os propostos pelo conselho de administração.
- c) Submeta todos esses pontos ou propostas alternativas a votação e que lhes sejam aplicadas as mesmas regras de voto relativamente àquelas formuladas pelo conselho de administração, incluídas, em particular, as suposições ou deduções sobre o sentido de voto.
- d) Após a assembleia geral de acionistas, comunique com detalhe o voto sobre tais pontos complementários ou propostas alternativas.

Cumpre [] Cumpre parcialmente [X] Explique [] Não aplicável []

No que diz respeito ao apartado c), o Conselho está de acordo que devem existir diferentes pressupostos quanto à direção da votação das propostas de resolução formuladas pelos acionistas em relação às formuladas pelo Conselho (tal e como está estabelecido no Regulamento da Assembleia Geral de Acionistas da Sociedade) optando pelo pressuposto de capacidade eleitoral a favor dos acordos propostos pelo Conselho de Administração (uma vez que os acionistas que se ausentam antes da votação tiveram a oportunidade de deixar constar a sua ausência para que não se contabilize o seu voto e de votar antecipadamente através dos outros mecanismos estabelecidos para o efeito) e pelo pressuposto de capacidade de voto contra os acordos propostos pelos acionistas (enquanto existe a probabilidade de que as novas propostas incidam sobre os acordos que sejam contraditórios com as propostas apresentadas pelo Conselho de Administração e não se possa atribuir ao mesmo acionista sentidos opostos para os seus votos e, adicionalmente, os acionistas que se tenham ausentado não tiveram a oportunidade de valorizar e votar antecipadamente a proposta).

Esta prática mesmo não reunindo o teor da parte da Recomendação 10, alcança da melhor forma o objetivo final do Princípio 7 do Código de Boa Governação que faz referência explícita aos Princípios de Governação corporativa da OCDE, que assinalam que os procedimentos executados nas Assembleias de acionistas deverão garantir a transparência da contagem e registo adequado dos votos, sobretudo em situações de luta de voto, de novos pontos da ordem do dia e propostas alternativas de acordos, uma vez que é uma medida de transparência e garantia de coerência no exercício do direito de voto.

11 Que, no caso de que a sociedade tenha previsto pagar prémios de participação na assembleia geral de acionistas, estabeleça com antecedência, uma política sobre tais prémios e que dita política seja estável.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [] Explique [] Não aplicável []

- 12 Que o conselho de administração desenvolva as suas funções com unidade de propósito e independência de critério, ofereça o mesmo trato a todos os acionistas que se encontrem na mesma posição e seja guiada pelo interesse social, concebido como a consecução de um negócio rentável e sustentável a longo prazo, que promova a sua continuidade e maximização do valor económico da empresa.

E que na procura de interesse social, para além das leis e regulamentos e de um comportamento baseado na boa fé, a ética e o respeito dos usos e as boas práticas comumente aceites, procure conciliar o próprio interesse social com, segundo corresponda, os interesses legítimos dos seus empregados, provedores, clientes e os dos restantes grupos de interesse que se possam ver afetados, assim como o impacto das atividades da empresa na comunidade como conjunto e no meio ambiente.

Cumpre [X]

Cumpre parcialmente []

Explique []

- 13 Que o conselho de administração possua a dimensão necessária para conseguir um funcionamento eficaz e participativo, sendo aconselhável que tenha entre cinco e quinze membros.

Cumpre [X]

Explique []

Ao encerrar o exercício 2019 o Conselho de Administração é integrado por 16 membros. Em concordância com as melhores práticas de Governança corporativa e muito próxima à dimensão aconselhada pela recomendação do Código de Boa Governança de entre cinco e quinze membros, a Assembleia Geral de Acionistas celebrada a 5 de abril de 2019, acordou reduzir para dois (2) o número de Administradores, estabelecendo-se em dezasseis (16) o número total de membros do Conselho de Administração, dentro dos limites estabelecidos nos Estatutos Sociais. Adicionalmente, e dada a sua natureza como entidade de crédito, na CaixaBank existem 6 Comissões de Conselho, 4 de carácter obrigatório e 2 voluntárias, sendo última delas criada no exercício de 2019. Para isso considera-se que a composição atual do Conselho permite atender a estes efeitos o volume de trabalho atualmente existente. Assim, é oportuno mencionar que o tamanho e composição atuais do Conselho também se justificam devido à necessidade de incorporar um determinado número de administradores independentes, assim como para dar cumprimento ao acordo de sócios derivado da fusão com a Banca Cívica, em vigor até agosto de 2020. Como resultado de tudo o anterior, mesmo excedendo em um membro a Recomendação, a dimensão do Conselho considera-se adequada para assegurar um funcionamento eficaz, participativo e com riqueza de pontos de vista.

14 Que o conselho de administração aprove uma política de seleção de administradores que:

- a) Seja concreta e verificável.
- b) Garanta que as propostas de nomeação ou reeleição estejam fundamentadas numa análise prévia das necessidades do conselho de administração.
- c) Favoreça a diversidade de conhecimentos, experiências e género.

Que o resultado da análise prévia das necessidades do conselho de administração se inclua no relatório justificativo do Comité de nomeações que se publique ao convocar a assembleia geral de acionistas que se apresente para a ratificação, nomeação ou reeleição de cada administrador.

E que a política de seleção de administradores promova o objetivo de que no ano 2020 o número de administradoras represente, ao menos, 30% do total dos membros do conselho de administração.

O Comité de nomeação verificará anualmente o cumprimento da política de seleção de administradores e será informada no relatório anual de governação corporativa.

Cumprir Cumprir parcialmente Explique

15 Que os administradores dominicais e independentes constituam uma ampla maioria do conselho de administração e que o número de administradores executivos seja o mínimo necessário, tendo em conta a complexidade do grupo societário e a percentagem de participação dos administradores executivos no capital da sociedade.

Cumprir Cumprir parcialmente Explique

16 Que a percentagem de administradores dominicais sobre o total de administradores não executivos não seja maior que a proporção existente entre o capital da sociedade representado por ditos administradores e o restante capital.

Este critério poderá ser atenuado:

- a) Em sociedades de elevada capitalização em que sejam limitadas as participações acionistas que tenham legalmente a consideração de significativas.
- b) Quando se trate de sociedades em que exista uma pluralidade de acionistas representados no conselho de administração e não tenham vínculos entre si.

Cumprir Explique

17. Que o número de administradores independentes represente, ao menos, metade do total de administradores.

Que, no entanto, quando a sociedade não for de elevada capitalização ou mesmos se fosse, conte com um acionista ou vários agindo concertadamente, que controlem mais de 30% do capital social, o número de administradores independentes represente, ao menos, um terço do total de administradores.

Cumpre [X] Explique []

18. Que as sociedades façam pública através da sua página web, e mantenham atualizada, a seguinte informação sobre os seus administradores:

- a) Perfil profissional e biográfico.
- b) Outros conselhos aos que pertençam, sejam ou não sociedades cotadas, assim como sobre as restantes atividades retribuídas que realize independentemente da sua natureza.
- c) Indicação da categoria de administrador à que pertença, especificando, em caso de administradores dominicais, o acionista a que representam ou com o que mantenham vínculos.
- d) Data da sua primeira nomeação como administrador da sociedade, assim como das posteriores reeleições.
- e) Ações da sociedade, e opções sobre elas, de que sejam titulares.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [] Explique []

19. Que no relatório anual de governo, prévia verificação pelo Comité de nomeações, sejam expostas as razões pelas quais se tenham nomeado administradores dominicais à distância de acionistas cuja participação acionista seja inferior a 3% do capital; e sejam também expostas as razões pelas que não se tenham atendido, se for o caso, petições formais de presença no conselho procedentes de acionistas cuja participação acionista seja igual ou superior a de outros a cuja instância se tivessem designado administradores dominicais.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [] Explique [] Não aplicável []

20. Que os administradores dominicais apresentem a sua demissão quando o acionista a quem representam transmita integralmente a sua participação acionista. E que também o façam, no número que corresponder, quando dito acionista reduzir a sua participação acionista até um nível que exija a redução do número dos seus administradores dominicais.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [] Explique [] Não aplicável []

- 21 Que o conselho de administração não proponha a separação de nenhum administrador independente antes do cumprimento do período estatutário para o que tivesse sido nomeado, exceto quando concorra com justa causa, apreciada pelo conselho de administração do prévio relatório do Comité de nomeações. Em particular, considera-se que existe justa causa quando o administrador ocupar novos cargos ou assumir novas obrigações que impossibilitem o desenvolvimento das funções próprias do seu cargo de administrador, viole os deveres inerentes ao seu cargo ou incorra em algumas das circunstâncias que lhe façam perder a sua condição de independente, de acordo com o estabelecido na legislação aplicável.

Também poderá propor-se a separação de administradores independentes como consequência de ofertas públicas de aquisição, fusões ou outras operações corporativas similares que suponham uma mudança na estrutura de capital da sociedade, quando tais mudanças na estrutura do conselho de administração venham proporcionados pelo critério de proporcionalidade sinalado na recomendação 16.

Cumpre Explique

- 22 Que as sociedades estabeleçam regras que obriguem os administradores a informar e, se for o caso, demitir em aqueles supostos que possam vir a prejudicar o crédito e reputação da sociedade e, em particular, que os obriguem a informar ao conselho de administração as causas penais em que apareçam como imputados, assim como posteriores vicissitudes processuais.

E que se um administrador for acusado ou se decretasse contra o mesmo auto de abertura de julgamento oral por algum dos crimes assinalados na legislação societária, o conselho de administração examina o caso tão cedo como for possível e, com vista nas suas circunstâncias específicas, decida se autoriza ou não que o administrador continue no seu cargo. E que tudo se reflita pelo conselho de administração, de maneira fundamentada, no relatório anual do governação corporativa.

Cumpre Cumpre parcialmente Explique

- 23 Que todos os administradores expressem claramente a sua oposição quando considerem que alguma proposta de decisão submetida ao conselho de administração possa ser contrária ao interesse social. E que da mesma forma atuem, em casos especiais, os independentes e restantes administradores a quem não afete o potencial conflito de interesses, quando se trate de decisões que possam prejudicar aos acionistas não representados no conselho de administração.

E que quando o conselho de administração adote decisões significativas ou reiteradas sobre as quais o administrador tivesse formulado sérias reservas, o mesmo obtenha as conclusões que procedam e, se optasse por demitir, explique as razões na carta associada à recomendação seguinte.

Esta recomendação chega também ao secretário do conselho de administração, mesmo não possuindo a condição de administrador.

Cumpre Cumpre parcialmente Explique Não aplicável

- 4 Que quando, já seja por demissão ou por outro motivo, um administrador demita das suas funções antes do termo do seu mandato, explique as razões numa carta que remeterá a todos os membros do conselho de administração. E que, apesar de dita cessação ser comunicada como evento relevante, o motivo de demissão seja transmitido no relatório anual de governação corporativa.

Cumprir Cumprir parcialmente Explique Não aplicável

- 5 Que o Comité de nomeação garanta que os administradores não executivos disponham de suficiente tempo para o correto desenvolvimento das suas funções.

E que o regulamento do conselho estabeleça o número máximo de conselhos de sociedade de que possam formar parte os seus administradores.

Cumprir Cumprir parcialmente Explique

- 6 Que o conselho de administração se reúna com a necessária frequência para desenvolver com eficiência as suas funções, ao menos, oito vezes ao ano, seguindo o programa de datas e assuntos que estabeleça ao início do exercício, podendo cada administrador individualmente propor outros pontos da ordem do dia inicialmente não previstos.

Cumprir Cumprir parcialmente Explique

Segundo o estabelecido no artigo 7.2 do Regulamento de Conselho, compete ao Presidente determinar a ordem do dia das reuniões de Conselho, dirigindo as discussões e deliberações durante os debates.
Dito o anterior, cada administrador pode solicitar incluir outros pontos na ordem do dia que não se encontravam inicialmente previstos.

- 7 Que a não participação dos administradores se reduza aos casos indispensáveis e que sejam quantificados no relatório anual de governação corporativa. E que, sempre que se der o caso, seja outorgada representação com instruções.

Cumprir Cumprir parcialmente Explique

Em caso de ausências inevitáveis, a legislação com o objetivo de evitar que de facto se modifique o equilíbrio do conselho de administração, permita que possa delegar a outro administrador (não executivo) - como referido no Princípio 14 do Código de Boa Governação e também nos Estatutos Sociais (artigo 37), assim como o Regulamento do Conselho (artigo 17), que determinam que os administradores deverão assistir pessoalmente às sessões do Conselho. Não obstante, quando não possam fazê-lo pessoalmente, solicitarão a representação por escrito e com caráter especial para cada sessão, a outro membro do Conselho incluindo as devidas instruções. Os administradores não executivos só poderão acudir a outro administrador não executivo, se bem os administradores independentes unicamente poderão outorgar a sua representação a favor de outro administrador independente.

É importante mencionar que a Política de Governação corporativa do CaixaBank estabelece em relação ao dever de assistência às reuniões do Conselho de Administração que, em caso de ausência inevitável, os administradores outorguem a sua representação por escrito e com caráter especial para cada sessão, a outro membro do Conselho de Administração, e que em qualquer caso, se procure a assistência de cada administrador às reuniões do Conselho não inferior a 80%. Assim, as delegações são uma prática residual em CaixaBank.

O Conselho de Administração valoriza como boa prática de Governação corporativa que nos casos de impossibilidade de comparecimento, as representações sejam acompanhadas de instruções específicas. Tal não altera o equilíbrio do Conselho dado as delegações dos administradores não executivos só se poderem realizar em não executivos, e no caso dos independentes, unicamente a favor de outro independente, devendo recordar que independentemente da sua tipologia o administrador deve sempre defender o interesse social.
Por outro lado, como exercício de liberdade de cada administrador, que também pode delegar com as oportunas instruções tal e como sugere o Regulamento do Conselho, a decisão de delegar sem instruções representa o exercício de autonomia de cada administrador de ponderar aquilo que der mais valor à sua representação e finalmente concordar que o representante fique sujeito ao resultado do debate em sede do Conselho. Ainda, isto está em concordância com o estabelecido na Lei sobre os poderes ordinários do Presidente do Conselho, a que se atribui entre outros, o poder de estimular o debate e a participação ativa dos administradores durante as sessões, salvaguardando a livre tomada de posição.

Neste sentido, a liberdade de realizar delegações com ou sem instruções específicas à eleição de cada administrador, é considerada uma boa prática e em particular a ausência das mesmas por facilitar a posição do mandatário para se reger pelo teor do debate.

- 28 Que quando os administradores ou o secretário manifestem preocupação sobre alguma proposta ou, no caso dos administradores, no decorrer da sociedade e tais preocupações não fiquem resolvidas no conselho de administração, a pedido de quem as tivesse manifestado, seja tudo registado em ata.

Cumprir [X] Cumprir parcialmente [] Explique [] Não aplicável []

- 29 Que a sociedade estabeleça os canais adequados para que os administradores possam obter o aconselhamento necessário para o cumprimento das suas funções incluindo, se as circunstâncias o exigirem, consultoria externa financiada pela empresa.

Cumprir [X] Cumprir parcialmente [] Explique []

- 30 Que, independentemente dos conhecimentos exigidos aos administradores para o exercício das suas funções, as sociedades ofereçam também aos administradores programas de atualização de conhecimentos sempre que as circunstâncias o requererem.

Cumprir [X] Explique [] Não aplicável []

- 31 Que a ordem do dia das sessões indique com clareza os pontos sobre os quais o conselho de administração deve adotar uma decisão ou acordo para que os administradores possam estudar ou reunir, previamente, a informação necessária para a sua adoção.

Quando, excepcionalmente, por razões de urgência, o presidente queira submeter à aprovação do conselho de administração decisões ou acordos que não figurem na ordem do dia, será necessário o consentimento prévio e expresso da maioria dos administradores presentes, deixando constância em ata.

Cumprir [X] Cumprir parcialmente [] Explique []

- 32 Que os administradores sejam periodicamente informados dos movimentos acionários e da opinião que os acionistas significativos, os investidores e as agências de qualificação tenham sobre a sociedade e o seu grupo.

Cumprir [X] Cumprir parcialmente [] Explique []

- 33 Que o presidente, como responsável do eficaz funcionamento do conselho de administração, para além de exercer as funções que tem legal e estatutariamente atribuídas, prepare e submeta ao conselho de administração um programa de datas e assuntos a tratar; organize e coordene a avaliação periódica do conselho, assim como, no seu caso, a do primeiro executivo da sociedade; seja responsável pela direção do conselho e da efetividade do seu funcionamento; garanta que é dedicado tempo de discussão suficiente às questões estratégicas, e concorde e reveja os programas de atualização de conhecimentos para cada administrador, quando as circunstâncias o requeiram.

Cumprir [X] Cumprir parcialmente [] Explique []

31. Que quando exija um administrador coordenador, os estatutos ou o regulamento do conselho de administração, para além dos poderes ordinários que lhe competem legalmente, lhe atribuíam as seguintes: presidir o conselho de administração na ausência do presidente e dos vice-presidentes, caso existam; dar resposta às preocupações dos administradores não executivos; manter contactos com investidores e acionistas para conhecer os seus pontos de vista afim da opinião perante as suas preocupações, em particular, relacionadas com o governação corporativa da sociedade; e coordenar o plano de sucessão do presidente.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [] Explique [] Não aplicável []

32. Que o secretário do conselho de administração vele de forma especial para que nas suas atuações e decisões o conselho de administração tenha presentes as recomendações sobre a boa governação contidas neste Código de Boa Governação, que sejam aplicáveis à sociedade.

Cumpre [X] Explique []

33. Que o conselho de administração avalie uma vez ao ano e adote, neste caso, um plano de ação que corrija as deficiências detetadas no que diz respeito a:

- A qualidade e eficiência do funcionamento do conselho de administração.
- O funcionamento e a composição das suas comissões.
- A diversidade na composição e competências do conselho de administração.
- O desempenho do presidente do conselho de administração e do primeiro executivo da sociedade.
- O desempenho e a contribuição de cada administração, prestando especial atenção aos responsáveis das distintas comissões do conselho.

Para a realização da avaliação das distintas comissões parte-se do relatório partilhado com o conselho de administração, e para este último, do relatório partilhado com o Comité de nomeações.

De três em três anos, o conselho de administração será auxiliado para a realização da avaliação por um consultor externo, cuja independência será verificada pelo Comité de nomeações.

As relações de negócio que o consultor ou qualquer sociedade do seu grupo mantenham com a sociedade ou qualquer sociedade do seu grupo deverão ser detalhadas no relatório anual de governação corporativa.

O processo e as áreas avaliadas serão objeto de descrição no relatório anual de governação corporativa.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [] Explique []

34. Que quando exista um Comité Executivo, a estrutura de participação das diferentes categorias de administradores seja similar à do próprio conselho de administração e o seu secretário seja o deste último.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [] Explique [] Não aplicável []

- 11 Que o conselho de administração tenha sempre conhecimento dos assuntos tratados e das decisões anotadas pelo Comité Executivo e que todos os membros do conselho de administração recebam cópia das atas das sessões do Comité Executivo.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [] Explique [] Não aplicável []

- 12 Que os membros do Comité de auditoria, e de forma especial o seu presidente, sejam designados tendo em consideração os seus conhecimentos e experiência na matéria de contabilidade, auditoria ou gestão de riscos, e que a maioria de ditos membros sejam administradores independentes.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [] Explique []

- 13 Que sob a supervisão do Comité de auditoria, se disponha de uma unidade que assuma a função de auditoria interna que vele pelo bom funcionamento dos sistemas de informação e controlo interno, e que funcionalmente dependa do presidente não executivo do conselho ou do Comité de auditoria.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [] Explique []

- 14 Que o responsável da unidade que assuma a função de auditoria interna presente ao Comité de auditoria o seu plano de trabalho, informe diretamente sobre as incidências que se apresentam no seu desenvolvimento e submeta no final de cada exercício um relatório de atividades.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [] Explique [] Não aplicável []

42 Que, para além das previstas por lei, correspondam ao Comité de auditora as seguintes funções:

1. Na relação com os sistemas de informação e controlo interno:

- a) Supervisionar o processo de elaboração e a integração da informação financeira relativa à sociedade e, no seu caso, ao grupo, verificando o cumprimento dos requisitos normativos, a adequada delimitação do perímetro de consolidação e a correta aplicação dos critérios contábeis.
- b) Velar pela independência da unidade que assume a função de auditoria interna; propor a seleção, nomeação, reeleição e cessação do responsável do serviço de auditoria interna; propor o orçamento desse serviço; aprovar a orientação e os seus planos de trabalho, assegurando que a sua atividade esteja focada principalmente em direção aos riscos relevantes da sociedade; receber informação regularmente sobre as suas atividades; e verificar que a alta direção tenha em conta as conclusões e recomendações dos seus relatórios.
- c) Estabelecer e supervisionar um mecanismo que permita aos empregados comunicar, de forma confidencial e, se for possível e apropriado, anónima, as irregularidades de potencial transcendência, especialmente financeiras e contábeis, que advirtam no seio da empresa.

2. Em relação ao auditor externo:

- a) Em caso de desistência por parte do auditor externo, examinar as circunstâncias que a tivessem motivado.
 - b) Garantir que a retribuição do auditor externo pelo seu trabalho não comprometa a sua qualidade nem a sua independência.
 - c) Supervisionar que a sociedade comunique como facto relevante à CNMV a mudança de auditor, e adicione ao comunicado uma declaração sobre a eventual existência de desacordos com o auditor saliente e, se tivessem ocorrido, do seu conteúdo.
 - d) Assegurar que o auditor externo mantém uma reunião anual com a totalidade do conselho de administração para o informar sobre o trabalho realizado e sobre a evolução da situação contabilística e dos riscos da sociedade.
 - e) Assegurar que a sociedade e o auditor externo respeitam as normas vigentes sobre a prestação de serviços distintos aos de auditoria, os limites à concentração do negócio do auditor e, no geral, as restantes normas sobre independência dos auditores.

Cumprir [X]

Cumprir parcialmente []

Explique []

43 Que o Comité de auditoria possa convocar a qualquer empregado ou diretivo da sociedade, e inclusive induzir a comparência sem a presença de nenhum outro diretivo.

Cumprir [X]

Cumprir parcialmente []

Explique []

- 41 Que o Comité de auditoria seja informado sobre as operações de modificações estruturais e corporativas que a sociedade pretenda realizar para a sua análise e relatório prévio do conselho de administração sobre as suas condições económicas e o seu impacto contabilístico e, em especial, no seu caso, sobre a equação de troca proposta.

Cumprir [X] Cumprir parcialmente [] Explique [] Não aplicável []

- 42 Que a política de controlo e gestão de riscos identifique ao menos:

- a) Os diferentes tipos de risco, financeiros e não financeiros (entre outros os operativos, tecnológicos, legais, sociais, meio ambientais, políticos e de reputação) aos que se enfrenta a sociedade, incluindo nos financeiros ou económicos, os passivos contingentes e outros riscos extrapatrimoniais.
- b) A fixação do nível de risco que a sociedade considere aceitável.
- c) As medidas previstas para mitigar o impacto dos riscos identificados, caso cheguem a materializar-se.
- d) Os sistemas de informação e controlo interno que se utilizaram para controlar e gerir os referidos riscos, incluindo os passivos contingentes ou riscos extrapatrimoniais.

Cumprir [X] Cumprir parcialmente [] Explique []

- 43 Que sob a supervisão direta do Comité de auditoria ou, noutro caso, de um Comité especializado do conselho de administração, exista uma função interna de controlo e gestão de riscos exercida por uma unidade ou departamento interno da sociedade que tenha atribuídas expressamente as seguintes funções:

- a) Assegurar o funcionamento dos sistemas de controlo e gestão de riscos e, em particular, que sejam identificados, geridos e quantificados adequadamente todos os riscos importantes que afetem a sociedade.
- b) Participar ativamente na elaboração da estratégia de riscos e nas decisões importantes sobre a sua gestão.
- c) Velar para que os sistemas de controlo e gestão de riscos mitiguem os riscos adequadamente no quadro da política definida pelo conselho de administração.

Cumprir [X] Cumprir parcialmente [] Explique []

- 44 Que os membros do Comité de nomeações e de retribuições - ou do Comité de nomeações e o Comité de retribuições, caso estejam separadas - sejam designados com base nos seus conhecimentos, aptidões e experiência adequados às funções que estejam chamados a desempenhar e que a maioria de ditos membros sejam administradores independentes.

Cumprir [X] Cumprir parcialmente [] Explique []

28. Que as sociedades de elevada capitalização contem com um Comité de nomeações e com um Comité de retribuições separadas.

Cumprir [X]

Explique []

Não aplicável []

29. Que o Comité de nomeações consulte ao presidente do conselho de administração e ao primeiro executivo da sociedade, especialmente quando se tratar de matérias relativas aos administradores executivos.

E que qualquer administração possa solicitar do Comité de nomeações que tenha em consideração, caso os considerar adequados segundo o seu critério, potenciais candidatos para cobrir vagas de administrador.

Cumprir [X]

Cumprir parcialmente []

Explique []

30. Que o Comité de retribuições execute as suas funções com independência e que, para além das funções que lhe são atribuídas por lei, lhe estejam associadas as seguintes:

- a) Propor ao conselho de administração as condições básicas dos contratos da alta direção.
- b) Verificar o cumprimento da política retributiva estabelecida pela sociedade.
- c) Rever regularmente a política de remunerações aplicada aos administradores e à alta direção, incluídos os sistemas retributivos com ações e a sua aplicação, assim como garantir que a sua remuneração individual seja proporcional àquela que se oferece aos restantes administradores e a alta direção da sociedade.
- d) Velar para que os eventuais conflitos de interesses não prejudiquem a independência do aconselhamento externo prestado ao Comité.
- e) Verificar a informação sobre remunerações dos administradores e da alta direção contida nos distintos documentos corporativos, incluindo o relatório anual sobre remunerações dos administradores.

Cumprir [X]

Cumprir parcialmente []

Explique []

31. Que o Comité de retribuições consulte ao presidente e ao primeiro executivo da sociedade, especialmente quando se tratar de matérias relativas aos administradores executivos e a alta direção.

Cumprir [X]

Cumprir parcialmente []

Explique []

- 2 Que as regras de composição e funcionamento das comissões de supervisão e controlo figurem no regulamento do conselho de administração e que sejam coerentes com as aplicáveis às comissões legalmente obrigatórias consoante as recomendações anteriores, incluindo:
- a) Que estejam compostas exclusivamente pelos administradores não executivos, com maioria de administradores independentes.
 - b) Que os seus presidentes sejam administradores independentes.
 - c) Que o conselho de administração designe aos membros destas comissões tendo presentes os conhecimentos, aptidões e experiência dos administradores e as tarefas de cada Comité, pondere sobre as suas propostas e relatórios; e que preste contas, na primeira sessão do conselho de administração posterior às suas reuniões, da sua atividade e que coincidam com o trabalho realizado.
 - d) Que as comissões possam solicitar aconselhamento externo, quando o considerarem necessário para o desempenho das suas funções.
 - e) Que das suas reuniões se faça uma ata, que se colocará ao dispor de todos os administradores.
- Cumpr[e] Cumpre parcialmente Explique Não aplicável

3. Que a supervisão referente ao cumprimento das regras de governação corporativa, dos códigos de conduta internos e da política de responsabilidade social corporativa se atribua a uma ou se divida entre várias comissões do conselho de administração que poderá ser o Comité de auditoria, a de nomeações, o Comité de responsabilidade social corporativa, em caso de existir, ou um Comité especializada que o conselho de administração, em exercício das suas faculdades de auto-organização, decida criar para o efeito, as que especificamente se atribuam as seguintes funções mínimas:
- a) A supervisão do cumprimento dos códigos de conduta internos e das regras de governação corporativa da sociedade.
 - b) A supervisão da estratégia de comunicação e relação com acionistas e investidores, incluindo os pequenos e médios acionistas.
 - c) A avaliação regular da adequação do sistema de governação corporativa da sociedade, com o fim de cumprir a sua missão de promover o interesse social e tenha em consideração, segundo corresponda, os interesses legítimos dos restantes grupos de interesse.
 - d) A revisão da política de responsabilidade corporativa da sociedade, velando para que esteja orientada à criação de valor.
 - e) O seguimento da estratégia e práticas de responsabilidade social corporativa e a avaliação do seu grau de cumprimento.
 - f) A supervisão e avaliação dos processos de relacionamento com os diversos grupos de interesse.
 - g) A avaliação de tudo o relativo aos riscos não financeiros da empresa - incluindo os operacionais, tecnológicos, legais, sociais, meio ambientais, políticos e de reputação.
 - h) A coordenação do processo de relatório da informação não financeira e sobre diversidade, consoante a normativa aplicável e os padrões internacionais de referência.

Cumprir

Cumprir parcialmente

Explique

56. Que a política de responsabilidade social corporativa inclua os princípios ou compromissos que a empresa assuma voluntariamente na sua relação com os diferentes grupos de interesse e identifique ao menos:
- a) Os objetivos da política de responsabilidade social corporativa e o desenvolvimento de instrumentos de apoio.
 - b) A estratégia corporativa relacionada com a sustentabilidade, o meio ambiente e as questões sociais.
 - c) As práticas específicas em questões relacionadas com: acionistas, empregados, clientes, provedores, questões sociais, meio ambiente, diversidade, responsabilidade fiscal, respeito dos direitos humanos e prevenção de condutas ilegais.
 - d) Os métodos e sistemas de seguimento dos resultados da aplicação das práticas específicas assinaladas na letra anterior, os riscos associados e a sua gestão.
 - e) Os mecanismos de supervisão de risco não financeiro, a ética e a conduta empresarial.
 - f) Os canais de comunicação, participação e diálogo com os grupos de interesse.
 - g) As práticas de comunicação responsável que evitem a manipulação de informação e protejam a integridade e honra.

Cumprido [X]

Cumprido parcialmente []

Explique []

57. Que a sociedade informe, num documento separado ou no relatório de gestão, sobre os assuntos relacionados com a responsabilidade social corporativa, utilizando para isso alguma das metodologias aceites internacionalmente.

Cumprido [X]

Cumprido parcialmente []

Explique []

58. Que a remuneração dos administradores seja necessária para atrair e reter os administradores com o perfil desejado e para retribuir a dedicação, qualificação e responsabilidade que o cargo exigir, mas não tão elevada como para comprometer a independência de critério dos administradores não executivos.

Cumprido [X]

Explique []

59. Que circunscrevam aos administradores executivos as remunerações variáveis ligadas ao rendimento da sociedade e ao desempenho pessoal, assim como a remuneração mediante distribuição de ações, opções ou direitos sobre ações ou instrumentos referenciados com base no valor da ação e os sistemas de poupança a longo prazo tais como os planos de pensões, sistemas de reforma ou outros sistemas de previsão social.

Poderá ser contemplada a distribuição de ações como retribuição aos administradores não executivos quando mantidas até a sua cessação como administradores. O anterior não será aplicado às ações que o administrador precise de alienar, no seu caso, para satisfazer os custos relacionados à sua aquisição.

Cumprido [X]

Cumprido parcialmente []

Explique []

64. Que no caso de retribuições variáveis, as políticas retributivas incorporem os limites e as cautelas técnicas necessárias para garantir que tais retribuições guardam relação com o rendimento profissional dos seus beneficiários e não derivam somente da evolução geral dos mercados ou do setor de atividade da sociedade ou de outras circunstâncias similares.

E, em particular, que as componentes variáveis das retribuições:

- a) Estejam vinculados a critérios de rendimento que sejam predeterminados e medíveis e que ditos critérios considerem o risco assumido para a obtenção de um resultado.
- b) Promovam a sustentabilidade da empresa e incluam critérios não financeiros que sejam adequados para a criação de valor a longo prazo, como o cumprimento de regras e de procedimentos internos da sociedade e das suas políticas para o controlo e gestão de riscos.
- c) Sejam configurados com base no equilíbrio entre o cumprimento de objetivos a curto, médio e longo prazo, que permitam retribuir o rendimento por um desempenho continuado durante um período de tempo suficiente para apreciar a sua contribuição à criação sustentável de valor, de forma a que os elementos de medida desse rendimento não se concentrem somente em factos pontuais, ocasionais ou extraordinários.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [] Explique [] Não aplicável []

65. Que o pagamento duma parte relevante das componentes variáveis da retribuição difira por um período de tempo mínimo suficiente para comprovar que se cumpriram as condições de rendimento previamente estabelecidas.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [] Explique [] Não aplicável []

66. Que as remunerações relacionadas com os resultados da sociedade tenham em consideração as eventuais advertências que constem no relatório do auditor externo e mitiguem ditos resultados.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [] Explique [] Não aplicável []

67. Que uma percentagem relevante da retribuição variável dos administradores executivos esteja vinculada à entrega de ações ou de instrumentos financeiros referenciados ao seu valor.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [] Explique [] Não aplicável []

2. Que uma vez atribuídas as ações ou as opções ou direitos sobre ações correspondentes aos sistemas de retribuição, os administradores não possam transferir a propriedade de um número de ações equivalente a duas vezes a sua remuneração fixa anual, nem possam exercer as opções ou direitos até transcorrido um prazo de, ao menos, três anos desde a sua atribuição.

O anterior não será aplicado às ações que o administrador precise de alienar, no seu caso, para satisfazer os custos relacionados à sua aquisição.

Cumpre Cumpre parcialmente Explique Não aplicável

No que diz respeito à proibição dos administradores de transmitir a propriedade de um número de ações equivalente a duas vezes a remuneração fixa anual, dentro dos 3 anos da sua aquisição, no caso do CaixaBank não se aplica desta forma. Não existe uma previsão nestes termos, mas encontra-se estabelecida expressamente a proibição de os administradores executivos (que são os únicos que podem ser retribuídos com ações) transmitirem as ações correspondentes ao seu sistema de retribuições, sem importar a quantidade, durante o período de 12 meses desde a sua entrega.

Considera-se que a finalidade estabelecida no Princípio 25 de que remuneração dos administradores favoreça a consecução dos objetivos empresariais e do interesse social consegue-se igualmente pela existência de cláusulas *malus* e *clawback* assim como a própria estrutura da retribuição dos administradores executivos, cuja retribuição em ações (que corresponde à metade da retribuição variável assim como o referente aos planos de incentivos a longo prazo) para além do período de restrição, esteja sujeita a um regime de diferimento, sendo ainda dita remuneração variável representativa de uma parte limitada da remuneração total, em absoluta coerência com os princípios prudenciais de não incentivo à assunção de riscos e com o alinhamento de objetivos e evolução sustentável da entidade.

Na Assembleia Geral de Acionistas celebrada a dia 6 de abril de 2017 aprovou-se a Política de Retribuição do Conselho de Administração ampliando-se o diferimento de 3 a 5 anos aplicável a partir de 2018. (Esta modificação realizou-se para dar cumprimento ao disposto na Guia da EBA sobre Políticas de Remuneração) e foi mantida nas Modificações da Política de Remuneração do Conselho de Administração aprovadas pela Assembleia Geral de Acionistas celebrada a 6 de abril de 2018 e a de 5 de abril de 2019 E os mesmos foram aprovados na Assembleia Geral de 23 de abril e de 5 de abril de 2019, relativamente aos Planos de Incentivo a Longo Prazo.

3. Que os acordos contratuais incluam uma cláusula que permita à sociedade reclamar o reembolso das componentes variáveis de retribuição quando o pago não tenha estado ajustado às condições de rendimento ou quando se tenham abonado atendendo os dados cuja imprecisão fique acreditada posteriormente.

Cumpre Cumpre parcialmente Explique Não aplicável

4. Que os pagamentos por resolução do contrato não superem o montante estabelecido equivalente a dois anos da retribuição total anual e que não sejam abonados até a sociedade ter conseguido comprovar que o administrador cumpriu com os critérios de retribuição previamente estabelecidos.

Cumpre Cumpre parcialmente Explique Não aplicável

Indique se houve administradores que tenham votado em contra ou se tenham absterido à aprovação do presente Relatório.

Sim
 Não

Confirmo que os dados apresentados neste anexo estatístico coincidem com as descrições e dados incluídos no relatório anual de governação corporativa publicado pela sociedade.



CLASE 8.^a



0N9637229

634
Ant
H

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOBRE O CONTEÚDO DO RELATÓRIO FINANCEIRO ANUAL DO GRUPO CAIXABANK CORRESPONDENTE AO EXERCÍCIO 2019

Os abaixo assinados declaram que, até onde alcança o seu conhecimento, as contas anuais elaboradas em conformidade com os princípios de contabilidade aplicáveis oferecem a imagem fiel do património, da situação financeira e dos resultados do CaixaBank, S.A. e das empresas compreendidas na consolidação no seu conjunto, e que o relatório de gestão inclui uma análise fiel da evolução e dos resultados empresariais e da posição do CaixaBank, S.A. e das empresas compreendidas na consolidação no seu conjunto, junto com a descrição dos principais riscos e incertezas a que se enfrentam.

As Contas Anuais e Relatório de Gestão do CaixaBank, S.A. E SOCIEDADES QUE COMPÕEM O GRUPO CAIXABANK, correspondentes ao exercício 2019, formuladas pelo Conselho de Administração na sua reunião do dia 20 de fevereiro de 2020, constam no verso de 614 folhas de papel selado de classe 8.^a do nºOM9198575 ao nºOM9198825 ambas inclusive, do nº ON9637001 ao nº ON9637218 ambas inclusive e do nº ON1284712 ao nºON1284856 ambas inclusive e na frente e verso da folha de papel selado de classe 8.^a nºOM9637229 que contém as assinaturas dos membros do Conselho que o subscrevem.

Valencia, 20 de fevereiro de 2020

Sr. Jordi Gual Solé
Presidente

Sr. Tomás Muniesa Arantegui
Vice-Presidente

Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeché
Administrador-Delegado

Sr. Francesc Xavier Vives Torrents
Administrador Coordinador

Sr. Marcelino Armenter Vidal
Administrador

Sra. María Teresa Bassons Boncompte
Administrador

635
Gust
#

Fundação Bancária Canaria Caja Geral de
Ahorros de Canarias - Fundação
CajaCanarias
Representada por:
Sra. Natalia Aznárez Gómez Consejera
Administradora

Sra. María Verónica Fisas Vergés
Administradora

Sr. Alejandro García-Bragado Dalmau
Administrador

Sra. Cristina Garmendia Mendizábal
Administradora

Sr. Ignacio Garralda Ruíz de Velasco
Administrador

Sra. María Amparo Moraleda Martínez
Administradora

Sr. John Shepard Reed
Administrador

Não assina por não ter assistido
presencialmente, senão por
videoconferência. O Secretário,

Sr. Eduardo Javier Sanchiz Irazu
Administrador

Sr. José Serna Masiá
Administrador

Sra. Koro Usarraga Unsain
Administradora