



Contas Anuais de  
CaixaBank Payments&Consumer, E.F.C.,  
E.P., S.A. (Sociedade Unipessoal)

**2019**

Contas Anuais e Relatório de Gestão que o Conselho de Administração, na sua reunião de 25 de março de 2020, decidiu submeter à aprovação do Acionista Único.



### **CONTAS ANUAIS DA CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019**

- Balanços em 31 de dezembro de 2019 e 2018, antes da aplicação de resultados
- Contas de ganhos e perdas para os anos findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018
- Declarações de alterações no capital próprio para os anos findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018
  - ◆ Declarações de receitas e despesas reconhecidas
  - ◆ Declarações de alterações no capital próprio global
- Demonstrações dos fluxos de caixa para os anos findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018
- Demonstrações financeiras relativas ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2019

**BALANÇOS**
**ATIVO**

(Milhares de euros)

	NOTA	31-12-2019	31-12-2018 (*)
<b>Outros ativos financeiros a justo valor mediante lucros ou perdas</b>		<b>13</b>	
Instrumentos de capital		13	
<b>Ativos financeiros disponíveis para venda</b>	<b>9</b>	<b>71.705</b>	<b>298</b>
Instrumentos de capital		71.705	298
<b>Investimentos de crédito</b>	<b>10</b>	<b>7.433.634</b>	<b>2.706.006</b>
Depósitos em Instituições de crédito		18.110	2.541
Crédito ao cliente		7.415.524	2.703.294
Outros ativos financeiros			171
<b>Ativos não-circulantes detidos para venda</b>		<b>355</b>	<b>241</b>
<b>Participações</b>	<b>11</b>	<b>930.776</b>	<b>100.163</b>
Sociedades associadas		80.810	45.245
Sociedades multigrupo		585.030	4.331
Sociedades do grupo		264.936	50.587
<b>Ativos tangíveis</b>	<b>12</b>	<b>21.719</b>	<b>3.491</b>
Imobilizado tangível		21.719	3.491
De uso próprio		21.719	3.491
<b>Ativos intangíveis</b>	<b>13</b>	<b>87.058</b>	<b>29.767</b>
Outros ativos intangíveis		87.058	29.767
<b>Ativos fiscais</b>		<b>65.440</b>	<b>25.123</b>
Ativos fiscais correntes		2.613	311
Ativos fiscais diferidos	18	62.827	24.812
<b>Restantes ativos</b>	<b>14</b>	<b>62.017</b>	<b>26.062</b>
<b>TOTAL ATIVO</b>		<b>8.672.717</b>	<b>2.891.151</b>
Promemória:			
Obrigações contingentes	19	13.221.252	1.042.374
Riscos contingentes			

(\*) Apresentado apenas para efeitos de comparação (ver Nota 1 "Comparação de informações").

**BALANÇOS**
**PASSIVO**

(Milhares de euros)

	NOTA	31-12-2019	31-12-2018 (*)
<b>Passivos financeiros a custo amortizado</b>	<b>15</b>	<b>6.672.511</b>	<b>2.537.735</b>
Depósitos de instituições de crédito		6.618.674	2.505.606
Depósitos de Clientes		515	
Outros passivos financeiros		53.322	32.129
<b>Provisões</b>	<b>16</b>	<b>10.201</b>	<b>383</b>
Provisões para impostos e outras contingências legais		28	78
Provisões para riscos e obrigações contingentes		318	
Outras provisões		9.855	305
<b>Passivos fiscais</b>		<b>167.306</b>	<b>8.863</b>
Passivos fiscais correntes	18	166.968	8.863
Passivos fiscais diferidos		338	
<b>Restantes passivos</b>	<b>14</b>	<b>213.550</b>	<b>14.518</b>
<b>TOTAL PASSIVO</b>		<b>7.063.568</b>	<b>2.561.499</b>

(\*) Apresentado apenas para efeitos de comparação (ver Nota 1 "Comparação de informações").

**BALANÇOS**  
**PATRIMÓNIO LÍQUIDO**

(Milhares de euros)

	NOTA	31-12-2019	31-12-2018 (*)
<b>FUNDOS PRÓPRIOS</b>	17	1.599.485	329.588
<b>Capital</b>		<b>135.156</b>	<b>135.156</b>
Escriturado		135.156	135.156
<b>Prémio de Emissão</b>		<b>45.683</b>	<b>45.683</b>
<b>Reservas</b>		<b>1.384.551</b>	<b>135.716</b>
<b>Outros instrumentos de capital</b>			
De instrumentos financeiros compostos			
Restantes instrumentos de capital			
<b>(-) Ações próprias</b>			
<b>Resultado do exercício</b>		<b>370.795</b>	<b>25.033</b>
<b>(-) Dividendos e remunerações</b>		<b>(336.700)</b>	<b>(12.000)</b>
<b>AJUSTES DE VALORIZAÇÃO</b>		<b>9.664</b>	<b>64</b>
<b>Ativos financeiros disponíveis para venda</b>		<b>8.817</b>	<b>68</b>
<b>Coberturas de fluxo de caixa</b>			
<b>Coberturas de investimentos líquidos em operações no estrangeiro</b>			
<b>Diferenças cambiais</b>		<b>847</b>	<b>(4)</b>
<b>Ativos não-circulantes detidos para venda</b>			
<b>Restantes ajustes de valorização</b>			
<b>TOTAL PATRIMÓNIO LÍQUIDO</b>		<b>1.609.149</b>	<b>329.652</b>
<b>TOTAL PASSIVO E PATRIMÓNIO LÍQUIDO</b>		<b>8.672.717</b>	<b>2.891.151</b>

(\*) Apresentado apenas para efeitos de comparação (ver Nota 1 "Comparação de informações").

**CONTAS DE GANHOS E PERDAS**

(Milhares de euros)

	NOTA	2019	2018 (*)
Juros e Proveitos Equiparados	21	653.129	145.469
Juros e Custos Equiparados	22	(47.908)	(24.931)
<b>MARGEM DE JUROS</b>		<b>605.221</b>	<b>120.538</b>
Rendimento de instrumentos de capital	23	16.627	10.384
Comissões recebidas	24	504.625	39.187
Comissões pagas	24	(236.870)	(12.248)
Resultados líquidos de operações financeiras		575	
Carteira de negociação			
Outros instrumentos financeiros a justo valor através de lucros ou perdas			
Instrumentos financeiros não avaliados a justo valor através de lucros ou perdas		575	
Outros			
Diferenças cambiais		(66)	
Outros rendimentos de exploração	25	47.145	5.976
Outros custos operacionais	25	(44.192)	(3.958)
<b>MARGEM BRUTA</b>		<b>893.065</b>	<b>159.879</b>
Custos administrativos		(154.341)	(73.991)
Gastos com pessoal	26	(32.740)	(25.081)
Outras despesas gerais administrativas	27	(121.601)	(48.910)
Amortização	12 e 13	(30.021)	(3.250)
Dotações líquidas para provisões	16	(7.849)	318
Perdas por imparidade em ativos financeiros (líquidas)	28	(171.103)	(50.970)
Financiamentos e créditos		(171.103)	(50.970)
Outros Instrumentos financeiros não avaliados a justo valor através de lucros ou perdas			
<b>RESULTADO DE EXPLORAÇÃO</b>		<b>529.751</b>	<b>31.986</b>
Perdas por imparidade em outros ativos (líquidas)		(6.031)	(617)
Goodwill e outros ativos intangíveis	13	(3.526)	(513)
Outros ativos		(2.505)	(104)
Ganhos (perdas) no desreconhecimento de ativos não classificados como ativos não circulantes detidos para venda (líquidos)	11	473	
Diferença negativa nas combinações empresariais			
Ganhos (perdas) em ativos não-circulantes detidos para venda não classificados como operações descontinuadas			
<b>RESULTADOS ANTES DE IMPOSTOS</b>		<b>524.193</b>	<b>31.369</b>
Imposto sobre lucros	18	(153.398)	(6.336)
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO DE OPERAÇÕES CONTÍNUAS</b>		<b>370.795</b>	<b>25.033</b>
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>		<b>370.795</b>	<b>25.033</b>

(\*) Apresentado apenas para efeitos de comparação (ver Nota 1 “Comparação de informações”).

**DECLARAÇÃO DE ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO (PARTE A)**  
**DECLARAÇÕES DE RECEITAS E DESPESAS RECONHECIDAS**

(Milhares de euros)

	2019	2018 (*)
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>	<b>370.795</b>	<b>25.033</b>
<b>OUTRAS RECEITAS E DESPESAS RECONHECIDAS</b>	<b>9.600</b>	<b>48</b>
<b>Ativos financeiros disponíveis para venda</b>	<b>12.499</b>	<b>38</b>
Ganhos (perdas) por valorização e fusão (Nota7)	12.499	38
Montantes transferidos para a conta de ganhos e perdas		
Outras reclassificações		
<b>Coberturas de fluxo de caixa</b>		
Ganhos (perdas) por valorização		
Montantes transferidos para a conta de ganhos e perdas		
Montantes transferidos pelo valor inicial dos itens cobertos		
Outras reclassificações		
<b>Coberturas de investimentos líquidos em operações no estrangeiro</b>		
Ganhos (perdas) por valorização		
Montantes transferidos para a conta de ganhos e perdas		
Outras reclassificações		
<b>Diferenças cambiais</b>	<b>1.216</b>	<b>10</b>
Ganhos (perdas) por valorização e fusão (Nota7)	1.216	10
Montantes transferidos para a conta de ganhos e perdas		
Outras reclassificações		
<b>Ativos não-circulantes detidos para venda</b>		
Ganhos (perdas) por valorização		
Montantes transferidos para a conta de ganhos e perdas		
Outras reclassificações		
<b>Ganhos (perdas) atuariais em planos de pensões</b>		
<b>Empresas avaliadas pelo método da equivalência patrimonial</b>		
Ganhos (perdas) por valorização		
Montantes transferidos para a conta de ganhos e perdas		
Outras reclassificações		
<b>Outras receitas e despesas reconhecidas</b>		
<b>Imposto sobre o rendimento</b>	<b>(4.115)</b>	
<b>TOTAL DE RECEITAS E DESPESAS RECONHECIDAS (A + B)</b>	<b>380.395</b>	<b>25.081</b>

(\*) Apresentado apenas para efeitos de comparação (ver Nota 1 "Comparação de informações").

## DECLARAÇÃO DE ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO (PARTE B) DECLARAÇÕES DE RECEITAS E DESPESAS RECONHECIDAS

(Milhares de euros)

	FUNDOS PRÓPRIOS						AJUSTES DE VALORIZAÇÃO	TOTAL
	CAPITAL	PRÉMIO DE EMISSÃO	RESERVAS	OUTROS INSTRUMENTOS DE CAPITAL	RESULTADO DO EXERCÍCIO	MENOS: DIVIDENDOS PROVISÓRIOS		
<b>BALANÇO FINAL EM 31-12-2017</b>	<b>135.156</b>	<b>45.683</b>	<b>7.716</b>		<b>29.989</b>		<b>16</b>	<b>218.560</b>
Efeitos da retificação de erros								
Efeitos das mudanças nas políticas contabilísticas								
<b>SALDO INICIAL 01-01-2018</b>	<b>135.156</b>	<b>45.683</b>	<b>7.716</b>		<b>29.989</b>		<b>16</b>	<b>218.560</b>
<b>RESULTADO GLOBAL TOTAL DO PERÍODO</b>					<b>25.033</b>		<b>48</b>	<b>25.081</b>
<b>OUTRAS VARIAÇÕES DO PATRIMÓNIO LÍQUIDO</b>			<b>128.000</b>		<b>(29.989)</b>	<b>(12.000)</b>		<b>86.011</b>
Aumentos de capital			125.000					125.000
Dividendos (ou remunerações aos sócios)			2.999		(29.989)	(12.000)		(38.990)
Compra de ações próprias								
Venda ou dissolução de ações próprias								
Transferências entre componentes do património líquido								
Outros aumentos/diminuições no capital próprio				1				1
<b>BALANÇO FINAL EM 31-12-2018 (*)</b>	<b>135.156</b>	<b>45.683</b>	<b>135.716</b>		<b>25.033</b>	<b>(12.000)</b>	<b>64</b>	<b>329.652</b>
Efeitos da retificação de erros								
Efeitos das mudanças nas políticas contabilísticas								
<b>SALDO INICIAL 01-01-2019</b>	<b>135.156</b>	<b>45.683</b>	<b>135.716</b>		<b>25.033</b>	<b>(12.000)</b>	<b>64</b>	<b>329.652</b>
<b>RESULTADO GLOBAL TOTAL DO PERÍODO</b>					<b>370.795</b>		<b>9.600</b>	<b>380.395</b>
<b>OUTRAS VARIAÇÕES DO PATRIMÓNIO LÍQUIDO</b>			<b>1.248.835</b>		<b>(25.033)</b>	<b>(324.700)</b>		<b>899.102</b>
Aumentos de capital			931.000					931.000
Dividendos			2.504		(25.033)	(324.700)		(347.229)
Dividendos CaixaBank Payments (anteriores à fusão)					(315.560)	260.200		(55.360)
Compra de ações próprias								
Venda ou dissolução de ações próprias								
Transferências entre componentes do património líquido								
Aumento/diminuição do capital próprio resultante de combinações de negócios				315.331	315.560	(260.200)		370.691
Outros aumentos/diminuições no capital próprio								
<b>BALANÇO FINAL A 31-12-2019</b>	<b>135.156</b>	<b>45.683</b>	<b>1.384.551</b>		<b>370.795</b>	<b>(336.700)</b>	<b>9.664</b>	<b>1.609.149</b>

(\*) Apresentado apenas para efeitos de comparação (ver Nota 1 "Comparação de informações").

## DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA (MÉTODO INDIRETO)

(Milhares de euros)

	2019	2018 (*)
<b>A) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>180.700</b>	<b>(40.005)</b>
Resultado do período (*)	370.795	25.033
Ajustes para obter fluxos de caixa das atividades operacionais	365.781	60.854
Amortização	30.021	3.250
Outros ajustes	335.760	57.604
Aumento/(diminuição) líquido/a dos ativos operacionais	(1.301.107)	(696.505)
Carteira de negociação		
Outros ativos financeiros a justo valor através de lucros ou perdas		
Ativos financeiros disponíveis para venda	(66.406)	(48)
Financiamentos e créditos	(1.218.630)	(682.545)
Outros ativos operacionais	(16.071)	(13.912)
Aumento/(diminuição) líquido/a dos passivos operacionais	882.650	570.613
Carteira de negociação		
Outros passivos financeiros a justo valor através de lucros ou perdas		
Passivos financeiros a custo amortizado	854.924	578.201
Outros passivos operacionais	27.726	(7.588)
Créditos/(Pagamentos) por imposto sobre o rendimento	(137.419)	
<b>B) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>	<b>(824.266)</b>	<b>(44.768)</b>
Pagamentos:	(824.266)	(44.768)
Ativos materiais	(15.587)	(1.321)
Ativos intangíveis	(13.347)	(16.506)
Participações	(795.082)	(26.803)
Ativos e passivos não circulantes que tenham sido classificados como detidos para venda	(250)	(138)
Cobranças:		
Ativos materiais		
Participações		
Subsidiárias e outras unidades de negócio		
Ativos e passivos não circulantes que tenham sido classificados como detidos para venda		
Ativos não circulantes e passivos associados detidos para venda		
Carteira de ajuda ao vencimento		
<b>C) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>	<b>659.069</b>	<b>86.010</b>
Pagamentos:	(402.590)	(38.990)
Dividendos pagos	(402.590)	(38.990)
Aquisição de instrumentos de capital próprio		
Outros pagamentos relacionados com atividades de financiamento		
Cobranças:	1.061.659	125.000
Alienação de instrumentos de capital próprio		
Outras cobranças relacionadas com atividades de financiamento	1.061.659	125.000
<b>D) EFEITO DAS ALTERAÇÕES DA TAXA DE CÂMBIO</b>	<b>66</b>	
<b>E) AUMENTO/(DIMINUIÇÃO) LÍQUIDO/A EM NUMERÁRIO E EQUIVALENTES DE NUMERÁRIO (A+B+C+D)</b>	<b>15.569</b>	<b>1.237</b>
<b>F) NUMERÁRIO E EQUIVALENTES DE CAIXA NO INÍCIO DO PERÍODO</b>	<b>2.541</b>	<b>1.304</b>
<b>G) NUMERÁRIO E EQUIVALENTES DE CAIXA NO FINAL DO PERÍODO (E+F)</b>	<b>18.110</b>	<b>2.541</b>
<b>COMPONENTES DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA NO FINAL DO PERÍODO</b>		
Numerário		
Saldo equivalente a numerário nos bancos centrais		
Outros ativos financeiros		
Depósitos em instituições de crédito	18.110	2.541
<b>TOTAL DE CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA NO FINAL DO PERÍODO</b>	<b>18.110</b>	<b>2.541</b>

(\*) Apresentado apenas para efeitos de comparação (ver Nota 1 "Comparação de informações").

## NOTAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS DO CAIXABANK PAYMENTS&amp;CONSUMER EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019

Índice de notas explicativas	Página
1. Natureza da Empresa e outras informações.....	12
2. Políticas e princípios contabilísticos e critérios de avaliação aplicados .....	19
3. Gestão do risco .....	33
4. Gestão da solvência .....	55
5. Distribuição de resultados .....	56
6. Remuneração dos acionistas e ganhos por ação .....	58
7. Combinações e fusões de empresas .....	59
8. Remuneração do "pessoal principal de gestão" .....	62
9. Ativos financeiros disponíveis para venda .....	64
10. Financiamentos e créditos .....	65
11. Participações .....	68
12. Ativo tangível .....	71
13. Ativo intangível .....	72
14. Outros ativos e passivos.....	74
15. Passivos financeiros a custo amortizado .....	75
16. Provisões .....	77
17. PATRIMÓNIO LÍQUIDO .....	79
18. Situação fiscal .....	81
19. Riscos e obrigações contingentes .....	83
20. Outras informações relevantes .....	84
21. Juros e Rendimentos Equiparados.....	85
22. Juros e Custos Equiparados .....	86
23. Rendimentos de dividendos .....	87
24. Comissões .....	88
25. Outras receitas e despesas operacionais.....	89
26. Gastos com pessoal.....	90
27. Outras despesas gerais administrativas.....	92
28. Perdas por imparidade em ativos financeiros (líquidas).....	94
29. Informação sobre o justo valor .....	95

<b>30. Transações com partes relacionadas .....</b>	<b>96</b>
<b>31. Outros requisitos de divulgação .....</b>	<b>98</b>
<b>Anexo 1 - Participações em empresas do Grupo .....</b>	<b>101</b>
<b>Anexo 2 - Participações em empresas multigrupo .....</b>	<b>102</b>
<b>Anexo 3 – Participações em empresas associadas .....</b>	<b>103</b>

## RELATÓRIO ANUAL PARA O EXERCÍCIO FINANCEIRO DE 2019

De acordo com a legislação em vigor sobre o conteúdo das demonstrações financeiras, estas notas às demonstrações financeiras completam, desenvolvem e comentam o balanço, a demonstração de resultados, a demonstração de alterações no capital próprio e a demonstração dos fluxos de caixa, e formam uma única unidade que visa apresentar uma panorâmica fiel da situação patrimonial e financeira do CaixaBank Payments&Consumer, E.F.C., E.P., S.A. (Sociedade Unipessoal) em 31 de Dezembro de 2019, bem como os resultados das suas operações, alterações no capital próprio e fluxos de caixa para o ano então terminado.

### 1. Natureza da Sociedade e outras informações

#### 1.1. Natureza da Sociedade

CaixaBank Payments&Consumer, E.F.C., E.P., S.A. (Sociedade Unipessoal), (doravante, a Empresa ou CaixaBank Payments&Consumer), com número de identificação fiscal A08980153 e sede social em Madrid, calle Caleruega, 102 Planta 9, é uma sociedade anónima constituída em 17 de dezembro de 1984 sob o nome de Financiaicaixa, Sociedad Anónima de Financiación, tendo posteriormente alterado a sua designação para a atual. A Empresa está inscrita no registo especial de estabelecimentos de crédito financeiro do Banco de Espanha e está sob a sua supervisão.

Em 29 de abril de 2019, o único acionista da Empresa (CaixaBank, S.A.) concordou em alterar a denominação social da Empresa de CaixaBank Consumer Finance, E.F.C., S.A.U. para CaixaBank Payments&Consumer, E.F.C., E.P., S.A. (Sociedade Unipessoal). Em 11 de julho de 2019, autenticou-se a resolução para alterar os estatutos que afetam a referida alteração de denominação.

Na sequência da fusão (descrita na Nota 7), em 29 de abril de 2019, o Conselho de Administração do Acionista Único da Sociedade, CaixaBank, S.A. (doravante, o CaixaBank ou o Acionista Único, indistintamente) concordou com a alteração do Estatuto Social da Empresa para incorporar novas atividades no objeto social que, abaixo indicadas, consistem em:

- Concessão de empréstimos e crédito, incluindo crédito ao consumo, crédito hipotecário e o financiamento de transações comerciais.
- *Factoring* com ou sem recurso, e atividades acessórias, tais como pesquisa e classificação de clientes, contabilização de devedores e, em geral, qualquer outra atividade destinada a facilitar a administração dos créditos decorrentes de transações comerciais nacionais ou internacionais que lhes sejam atribuídas.
- Locação financeira, incluindo as atividades complementares de manutenção e conservação dos bens cedidos, a concessão de financiamento ligado a uma operação de locação financeira, intermediação e gestão de operações de locação financeira, atividades de locação não financeira que podem ou não ser complementadas com uma opção de compra, e aconselhamento e relatórios comerciais.
- Emissão e gestão de cartões de crédito.
- Emissão e aquisição de instrumentos de pagamento.
- A execução de operações de pagamento em que os fundos são cobertos por uma linha de crédito aberta a um utilizador de serviços de pagamento, tais como: execução de débitos directos, incluindo débitos directos não recorrentes, execução de operações de pagamento por cartão de pagamento ou dispositivo semelhante, execução de transferências de crédito, incluindo ordens permanentes.
- A execução de operações de pagamento em que o consentimento do pagador para executar uma operação de pagamento é transmitido através de dispositivos de telecomunicação, digitais ou informáticos e o pagamento é efetuado através do operador da rede ou sistema de telecomunicações ou informáticos, que atua apenas como intermediário entre o utilizador do serviço de pagamento e o fornecedor de bens e serviços.
- A concessão de garantias e cauções e a subscrição de compromissos semelhantes, bem como qualquer outra atividade necessária para o melhor desempenho das referidas atividades previstas no Decreto Real 692/1996 de 26 de abril sobre o Regime Jurídico dos Estabelecimentos de Crédito Financeiro.

A Empresa faz parte do Grupo CaixaBank, cuja empresa-mãe (CaixaBank, S.A.) detém diretamente a totalidade do seu capital social e, está portanto, sujeita ao regime de sociedade unipessoal CaixaBank, S.A., com sede social na Calle Pintor Sorolla 2-4, Valência, é a empresa que prepara as demonstrações financeiras consolidadas. As demonstrações financeiras consolidadas do Grupo CaixaBank

são arquivadas no Registo Comercial de Valência e são preparadas dentro do prazo legalmente estabelecido. As demonstrações financeiras consolidadas do Grupo CaixaBank para 2019 foram autorizadas para emissão pelos diretores do Grupo na reunião do Conselho de Administração realizada a 20 de fevereiro de 2020.

A Empresa tem uma filial e um estabelecimento permanente em Portugal, cujas licenças foram concedidas em 7 de Maio de 2019 e 15 de Outubro de 2018, respetivamente.

## 1.2. Bases de apresentação

As contas anuais da Empresa foram preparadas pelo Conselho de Administração em conformidade com o quadro regulamentar de informação financeira aplicável à Empresa em 31 de Dezembro de 2019, que é o estabelecido na Circular 4/2004 do Banco de Espanha de 22 de Dezembro de 2004 (doravante, Circular 4/2004), tal como redigida em 30 de Novembro de 2013, sem incluir quaisquer alterações subsequentes.

### **Aprovação pelo Banco de Espanha (BdE) da Circular 4/2019 sobre normas de informação financeira pública e confidencial e modelos de demonstrações financeiras para instituições financeiras de crédito.**

Em 2 de Dezembro de 2019, a BdE publicou a Circular 4/2019 de 26 de novembro de 2019, destinada a regulamentar as informações financeiras públicas e confidenciais e os modelos de demonstrações financeiras das Instituições Financeiras de Crédito. Os principais aspetos desta Circular incluem os modelos de imparidade para ativos financeiros, com base na perda esperada na IFRS 9 "Instrumentos financeiros", o reconhecimento de receitas que não as receitas de instrumentos financeiros na IFRS 15 "Receitas de contratos com clientes" e o reconhecimento, mensuração e apresentação de locações, bem como as divulgações relacionadas na IFRS 16 "Locações".

A Circular 4/2019 entrou em vigor a 1 de janeiro de 2020 para os exercícios financeiros com início nesta data, pondo assim termo ao regime contabilístico transitório. Em conformidade com as disposições, a Empresa optou por não a aplicar no início de 2019.

Existem diferenças significativas com a norma aplicável à elaboração destas demonstrações financeiras em relação a aspetos como a classificação, medição e imparidade dos ativos financeiros, que são descritos abaixo:

#### **Classificação e avaliação de ativos**

No que diz respeito à classificação e avaliação dos ativos financeiros, a nova abordagem baseia-se em considerar quer as características dos fluxos de caixa derivados dos instrumentos quer o modelo de negócio sob o qual são geridos, reduzindo na prática o número de carteiras e os modelos de imparidade atualmente previstos. Os ativos financeiros cujos fluxos de caixa representam apenas pagamentos de capital e juros são registados ao custo amortizado se forem detidos num modelo de negócio cujo objetivo é recolher os fluxos de caixa, enquanto são medidos pelo justo valor, com as alterações de avaliação registadas em outras receitas e despesas, se o objetivo for tanto recolher os fluxos de caixa como vendê-los. Todos os outros ativos financeiros devem ser medidos inteiramente ao justo valor com as alterações registadas na conta de ganhos e perdas. A este respeito, a Circular 4/2019 exigirá que a Empresa classifique os seus instrumentos financeiros da seguinte forma:

## Classificação dos instrumentos financeiros

Fluxos de caixa contratuais	Modelo de negócio	Classificação dos ativos financeiro (AF)
Pagamentos, apenas, de capital e juros sobre o montante de capital em dívida em 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 através de outros rendimentos globais.
Outros – Sem teste SPPI	Instrumentos derivados designados como instrumentos de cobertura contabilística. São originados ou adquiridos com o objetivo de os realizar a curto prazo.	Derivados - Contabilidade de cobertura.
	Fazem parte de um grupo de instrumentos financeiros identificados e geridos em conjunto para os quais existem provas de ações recentes para ganhos a curto prazo.	AF pelo justo valor através de lucros ou perdas.
	Estes são instrumentos derivados que não correspondem à definição de um contrato de garantia financeira e que não foram designados como instrumentos de cobertura contabilística.	AF realizados para negociar.
	Outros.	Os AF não negociáveis são obrigatoriamente medidos pelo justo valor através de lucros ou perdas.

### Perdas por imparidade

É precisamente a parte correspondente à imparidade dos instrumentos financeiros, baseada na perda esperada, onde a Circular 4/2019 apresenta as alterações mais substanciais em relação ao modelo atual baseado na contabilização das perdas incorridas devido ao risco de crédito, antecipando o reconhecimento contabilístico das perdas por imparidade.

A nova abordagem exige que uma empresa baseie a sua medição das provisões para perdas com empréstimos utilizando uma abordagem de imparidade que diferencia entre diferentes estados:

Perdas por imparidade de risco de crédito observadas desde o reconhecimento inicial				
Categoria de risco de crédito	Risco normal Stage 1	Risco normal em vigilância especial Stage 2	Risco duvidoso Stage 3	Risco de falha
<b>Critérios de classificação e transferência</b>	Operações para as quais o seu risco de crédito não aumentou significativamente desde o reconhecimento inicial.	Operações em que o risco de crédito aumentou significativamente (SICR) mas que não apresentam casos de incumprimento.	Operações de imparidade ou de crédito. Caso de incumprimento: quando os montantes estão vencidos há mais de 90 dias.	Transações para as quais não existe uma expectativa razoável de recuperação.
<b>Cálculo da cobertura da imparidade</b>	Perdas de crédito esperadas de 12 meses.	Perdas de crédito esperadas ao longo da duração da operação.		Reconhecimento de perdas nos lucros ou prejuízos pelo valor contabilístico da operação e desreconhecimento total do ativo.
<b>Cálculo e reconhecimento de juros</b>	São calculados através da aplicação da taxa de juro efetiva ao montante bruto transportado da operação.		São calculados aplicando a taxa de juro efectiva ao custo amortizado (ajustado por perdas por imparidade).	Não são reconhecidos na declaração de rendimentos.
<b>Operações incluídas</b>	Reconhecimento inicial dos instrumentos financeiros.	<p>Operações incluídas num acordo de sustentabilidade que não tenham completado o período experimental.</p> <p>Operações de mutuários em processos de insolvência em que a classificação como riscos de dúvida ou de anulação não é apropriada.</p> <p>Operações refinanciadas ou reestruturadas que não são elegíveis para classificação como duvidosas e que ainda se encontram no período de testes.</p> <p>Operações com montantes em atraso com mais de 30 dias.</p> <p>Operações em que os indicadores/triggers de mercado podem determinar que ocorreu um aumento significativo do risco.</p>	<p><b>Duvidoso por motivos de atraso:</b> operações com montantes em atraso superiores a 90 dias. Operações em que todos os titulares são sujeitos a obrigações (critério de risco pessoal).</p> <p><b>Duvidoso por razões que não sejam atrasos de pagamento:</b> - Operações em que haja dúvidas razoáveis quanto ao seu total reembolso contratual. - Operações com saldos reclamados judicialmente. - Operações em que o processo de execução da garantia já começou. - Operações e garantias dos titulares em processos de insolvência sem um pedido de liquidação. - Operações refinanciadas que são classificadas como duvidosas. - Operações compradas/originárias com imparidade de crédito.</p>	<p>Operações de recuperação remota.</p> <p>Abates parciais de transações sem que os direitos sejam extintos (write-offs parciais).</p> <p>As operações não rentáveis são duvidosas devido a incumprimento quando têm mais de 4 anos na categoria quando o montante não coberto pela garantia efetiva foi mantido com 100% de cobertura do risco de crédito durante mais de 2 anos (exceto quando a garantia efetiva cobre pelo menos 10% do montante bruto).</p> <p>Operações com todos os titulares declarados falidos em liquidação (exceto se tiverem garantias efetivas que cubram pelo menos 10% do montante bruto).</p>

A avaliação da existência de um aumento significativo do risco de crédito deve basear-se em informação razoável e sustentável que esteja disponível sem custos ou esforços desproporcionados, que seja indicativa de aumentos do risco de crédito desde o reconhecimento inicial, e deve refletir informação histórica, atual e virada para o futuro (forward-looking).

Os parâmetros desenvolvidos pela Empresa foram aplicados a estas declarações, utilizando tanto a informação histórica disponível como os nossos melhores pressupostos sobre informação prospectiva, de modo a poder medir a perda esperada (PE).

#### Impactos estimados

Tendo em consideração os dados referentes a 31 de dezembro de 2019, a melhor estimativa da 1ª aplicação da Circular 4/2019 resultará num aumento dos ajustamentos de avaliação por imparidade do risco de crédito de instrumentos financeiros no montante de 35 milhões de euros, imputados às reservas (no montante de 24 milhões de euros líquidos de efeito fiscal).

A aplicação da Circular 4/2019 pela Empresa não tem qualquer impacto nos rácios de solvabilidade do Grupo CaixaBank.

Na data de elaboração destas demonstrações financeiras, os impactos indicados são a melhor estimativa dos efeitos mais significativos da entrada em vigor da Circular 4/2019, embora não representem um detalhe completo e exacto de todos os impactos referentes a 1 de Janeiro de 2020.

As contas anuais foram preparadas com base nos registos contabilísticos mantidos pela Empresa e são apresentadas de acordo com o quadro regulamentar de informação financeira que lhe é aplicável e, em particular, com os princípios e critérios contabilísticos nelas contidos, de modo a darem uma imagem real e fidedigna do capital próprio, da situação financeira, dos resultados das operações e dos fluxos de caixa da Empresa para o ano.

Os números são apresentados em milhares 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 variar ligeiramente da operação aritmética exata dos números anteriores. Além disso, ao determinar a informação a ser divulgada neste relatório, considerou-se a relevância em relação ao período contabilístico anual.

### 1.3. Responsabilidade pela informação e estimativas realizadas

As contas anuais da Empresa para o ano financeiro de 2019 foram preparadas pelo Conselho de Administração na reunião realizada a 25 de março de 2020 e estão pendentes de aprovação pelo Acionista Único da Empresa, embora se espere que sejam aprovadas sem modificações. As contas anuais do ano anterior foram aprovadas pelo Acionista Único da Empresa a 29 de abril de 2019.

Na preparação das demonstrações financeiras, foram utilizados julgamentos, estimativas e suposições feitas pelo Conselho de Administração para quantificar alguns dos ativos, passivos, receitas, despesas e obrigações aqui referidos. Estes julgamentos e estimativas dizem principalmente respeito a:

- O momento do reconhecimento na declaração de rendimentos dos serviços auxiliares prestados (Nota 2.9).
- Perdas por imparidade em determinados ativos financeiros e o justo valor das garantias a eles associadas (Nota 2.6).
- Avaliação dos investimentos em empresas do Grupo, entidades controladas conjuntamente e associadas (Nota 11).
- Vida útil e as perdas por imparidade em ativos tangíveis e intangíveis (Notas 12 e 13).
- A avaliação das provisões necessárias para cobrir contingências laborais, legais e fiscais (Nota 16).
- A despesa de imposto sobre o rendimento das sociedades determinada com base na taxa de imposto esperada no final do ano e a capitalização dos créditos fiscais e a sua recuperabilidade (Nota 18).
- O justo valor de certos ativos e passivos financeiros (Nota 29).

Estas estimativas foram calculadas com base na melhor informação disponível à data da preparação destas demonstrações financeiras, embora seja possível que acontecimentos futuros tornem necessário alterar estas estimativas nos próximos anos, o que, de acordo com a regulamentação aplicável, seria feito prospectivamente, reconhecendo os efeitos da alteração da estimativa na correspondente conta de ganhos e perdas.

### 1.4. Comparação da informação

Os números para 2018 incluídos nas demonstrações financeiras para 2019 são apresentados única e exclusivamente para fins comparativos, embora certas divulgações tenham sido alteradas ou os seus nomes tenham sido adaptados para refletir uma visão real e fidedigna da situação financeira da Empresa no âmbito do Grupo a que pertence, embora estas alterações não sejam significativas.

Conforme detalhado na Nota 7, em 2019 a Empresa fundiu o CaixaBank Payments E.F.C., E.P., S.A.U. no CaixaBank Payments E.F.C., E.P., S.A.U., que foi reconhecido para efeitos contabilísticos em 1 de Janeiro de 2019, de acordo com a legislação em vigor. Como resultado desta fusão, os números no balanço e na demonstração de resultados não são comparáveis com os do período anterior.

Não se registaram alterações regulamentares significativas que afetem a comparabilidade das demonstrações financeiras de 2019 e 2018.

**1.5. Sazonalidade das transações**

A natureza das operações mais significativas realizadas pela Empresa não são de natureza cíclica ou sazonal dentro do mesmo exercício financeiro.

**1.6. Participações no capital de instituições de crédito**

No final do ano, a Empresa não detinha qualquer participação direta de 5% ou mais do capital social ou dos direitos de voto em instituições de crédito nacionais ou estrangeiras.

O CaixaBank, S.A., uma empresa registada no Registo das Instituições de Crédito do Banco de Espanha, detém 100% do capital social e dos direitos de voto da empresa.

**1.7. Coeficiente de reservas**

Nos termos do artigo 10º do Regulamento (CE) nº 2819/98, as instituições autorizadas a comunicar informações estatísticas numa base consolidada devem manter reservas mínimas através de uma empresa do grupo que atue exclusivamente como intermediário para estas empresas. No caso do Grupo CaixaBank a que a Empresa pertence, o CaixaBank, S.A. é responsável por manter a posição com o Banco Central Europeu.

**1.8. Informação sobre o RDL 19/2018**

A atividade da Empresa é considerada como serviços de pagamento, com exceção da prestação de empréstimos ao consumo e de empréstimos de crédito e refinanciamento, que são considerados como atividades acessórias ou não de serviços de pagamento. Os ativos, passivos, rendimentos e despesas diretamente relacionados com atividades auxiliares ou não relacionadas com serviços de pagamento são os seguintes:

**DETALHE DE ATIVIDADES AUXILIARES OU NÃO RELACIONADAS COM OS SERVIÇOS DE PAGAMENTO**

(Milhares de euros)

	SALDOS ATIVO	SALDOS PASSIVOS	RENDIMENTOS	DESPESAS
Refinanciamento de empréstimos	41.534		8.103	5.211
Crédito ao consumo e concessão de crédito	2.407.685		344.843	252.727
<b>TOTAL</b>	<b>2.449.219</b>		<b>352.946</b>	<b>257.938</b>

**1.9. Eventos posteriores**

Em 21 de janeiro de 2020, os acionistas do CaixaBank Electronic Money (ver Nota 11) assinaram um acordo de compra e venda com a SABRIR INVEST, S.L. (uma subsidiária do Global Payments Group, Inc.) ao abrigo da qual esta última se comprometeu a adquirir 51%

do capital social do CaixaBank Electronic Money (31% detidos pela Empresa, 10% pelo Banco BPI S.A. e 10% pelo EBB BETEILIGUNGEN GMBH). A transação está sujeita ao cumprimento de várias condições prévias. O encerramento da transação está previsto para o primeiro semestre de 2020 e será materializado por um pagamento à Empresa de 8 milhões de euros em dinheiro. O resultado estimado da transação (tendo em conta a reavaliação dos juros retidos), sujeito a certos ajustes no preço, ascende a aproximadamente 17 milhões de euros que serão reconhecidos na demonstração de resultados da Empresa para o ano de 2020.

Na data de encerramento da transação, espera-se que seja assinado um acordo de acionistas para a governação do CaixaBank Electronic Money entre a SABRIR INVEST, S.L. e a Empresa. A entrada da SABRIR INVEST, S.L. como acionista do CaixaBank Electronic Money não implicará a rescisão dos contratos atualmente em vigor. Após a conclusão da transação, a Empresa deterá 49% da CaixaBank Electronic Money e deixará de a controlar.

Além disso, a propagação da COVID-19 a nível mundial gerou uma crise de saúde sem precedentes. Este evento afeta significativamente a atividade económica e, como resultado, pode afectar a situação financeira da Sociedade. A extensão do impacto dependerá de desenvolvimentos futuros que não possam ser previstos com precisão, incluindo ações para conter ou tratar a doença e mitigar o seu impacto nas economias dos países afetados, uma questão que atualmente não recomenda um prognóstico sobre as perspetivas macroeconómicas a médio prazo, ou as políticas sociais e económicas de apoio que estão a ser implementadas pelos governos dos países afetados, entre outras. Como parte da sua filiação no Grupo CaixaBank, a Empresa tem as medidas de continuidade de negócio necessárias para lidar com situações de crise.

## 2. Princípios e políticas contábilísticas e critérios de avaliação aplicados

Os seguintes princípios contábilísticos, políticas e critérios de avaliação foram aplicados na preparação das demonstrações financeiras da Empresa para o ano de 2019:

### 2.1. Participações em empresas do grupo, entidades controladas conjuntamente e associadas

As contas anuais incluem, para além dos dados correspondentes à Sociedade, as informações correspondentes às empresas do Grupo, entidades controladas conjuntamente e associadas.

#### **Empresas do Grupo**

A Sociedade considera as empresas do grupo como aquelas sobre as quais tem a capacidade de exercer controlo. Esta capacidade de exercer controlo é expressa quando se:

- se tem o poder de dirigir as suas atividades relevantes, ou seja, aquelas que afetam significativamente o seu desempenho, por lei, por estatuto ou por acordo;
- se tem a capacidade atual, ou seja, prática, de exercer os direitos de utilização desse poder para influenciar o seu desempenho;
- e devido ao seu envolvimento, está exposto ou tem direito a rendimentos variáveis por parte do investido.

O direito de voto confere geralmente o poder de dirigir as atividades relevantes de uma sociedade participada. Todos os direitos de voto diretos e indiretos, incluindo potenciais direitos de voto, tais como opções de compra adquiridas sobre instrumentos de capital próprio do investido, são considerados. Em algumas situações, o poder de dirigir as atividades pode ser exercido sem uma maioria dos direitos de voto.

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

#### **Empresas Multigrupo**

A Sociedade considera como entidades controladas conjuntamente as empresas sobre as quais tem acordos contratuais de controlo conjunto, em virtude dos quais as decisões sobre atividades relevantes são tomadas por unanimidade pelas empresas que partilham o controlo e têm direito aos seus ativos líquidos.

#### **Empresas associadas**

Os associados são empresas sobre as quais a Sociedade exerce, direta ou indiretamente, influência significativa e que não são empresas do Grupo ou entidades controladas conjuntamente. Na maioria dos casos, uma influência significativa é evidenciada por uma participação de 20% ou mais dos direitos de voto da sociedade participada. Se os direitos de voto forem inferiores a 20%, uma influência significativa é evidenciada pela ocorrência de qualquer uma das circunstâncias estabelecidas na IAS 28. Estas incluem a representação no conselho de administração, a participação nos processos de elaboração de políticas da investida, a existência de transações materiais entre a Empresa e a investida, a troca de pessoal de gestão ou o fornecimento de informações técnicas chave.

Os investimentos de capital em empresas do Grupo, entidades controladas conjuntamente e associadas são inicialmente medidos pelo custo, que é o valor justo da contraprestação dada mais os custos de transação diretamente atribuíveis. A avaliação inicial inclui o montante de quaisquer direitos de subscrição preventiva adquiridos.

Estes investimentos são subsequentemente medidos ao custo e deduzidas quaisquer perdas por imparidade acumuladas.

Pelo menos no final do ano, e sempre que existam provas objetivas de que o montante transportado pode não ser recuperável, é realizado o teste de imparidade correspondente para quantificar a possível perda por imparidade. A perda por imparidade é calculada como a diferença entre o valor contábilístico e o valor recuperável, sendo este último entendido como o valor mais elevado do justo valor nesse momento, menos os custos de venda, e o valor em uso do investimento (ver Nota 11).

As perdas por imparidade e, quando aplicável, as reversões de perdas por imparidade são reconhecidas como uma despesa ou receita, respetivamente, na declaração de rendimentos.

A reversão de uma imparidade será limitada ao valor contábilístico do investimento que teria sido reconhecido à data da reversão se a imparidade não tivesse sido reconhecida.

## 2.2. Combinações Empresariais

As normas contabilísticas definem combinações empresariais como a combinação de duas ou mais empresas numa única empresa ou grupo de empresas, sendo a "empresa adquirente" a empresa que, na data da aquisição, assume o controlo de outra empresa.

Para combinações empresariais em que a Sociedade adquire o controlo, o custo da combinação é determinado, o que geralmente coincide com o justo valor da contrapartida transferida. Esta contrapartida consiste nos ativos transferidos, nos passivos assumidos perante os antigos proprietários da empresa adquirida e nos instrumentos de capital emitidos pela empresa adquirente.

Na data de aquisição avalia-se também a diferença entre:

- i) a soma do justo valor da contrapartida transferida, das participações minoritárias e das participações anteriores detidas na empresa ou negócio adquirido.
- ii) o montante líquido dos ativos identificáveis adquiridos e passivos assumidos, avaliados pelo justo valor.

A diferença positiva entre i) e ii) é registada em "Ativos intangíveis - Goodwill" no balanço, desde que não seja possível imputá-la a ativos específicos ou a ativos intangíveis identificáveis da empresa ou negócio adquirido. Se a diferença for negativa, é registada em "Goodwill negativa reconhecida nos lucros ou prejuízos" na declaração de rendimentos.

Contudo, de acordo com as regras específicas da norma de avaliação 21 "Operações entre empresas do grupo" do Plano Geral de Contabilidade, nas operações entre empresas do grupo, os ativos e passivos do negócio adquirido ou absorvido devem ser avaliados pelos valores contabilísticos existentes antes da operação.

## 2.3. Instrumentos financeiros

### *Classificação e avaliação subsequente dos ativos e passivos financeiros*

Os instrumentos financeiros são classificados no balanço da Sociedade principalmente de acordo com as categorias listadas abaixo:

- **Financiamento e créditos:** Esta categoria inclui títulos de dívida não cotados, financiamentos emprestados a terceiros decorrentes das atividades típicas de crédito e empréstimo da Sociedade e dívidas que lhe são devidas pelos compradores de bens e utilizadores dos serviços por ela prestados.

Os ativos financeiros incluídos nesta categoria são inicialmente avaliados pelo justo valor ajustado pelo montante de taxas e comissões e custos de transação que são diretamente atribuíveis à aquisição do ativo financeiro e que devem ser levados à demonstração de resultados utilizando o método dos juros efectivos até ao vencimento. Subsequentemente à aquisição, os ativos incluídos nesta categoria são avaliados ao custo amortizado.

Os ativos adquiridos com desconto são contabilizados pelo montante em dinheiro pago e a diferença entre o seu valor de amortização e o montante em dinheiro pago é reconhecida como rendimento de juros utilizando o método dos juros efetivos durante o prazo restante até ao vencimento.

Em geral, é intenção da Sociedade manter os seus empréstimos e créditos até ao seu vencimento final, razão pela qual são apresentados no balanço a custo amortizado.

Os juros vencidos sobre estes títulos, calculados utilizando o método dos juros efetivos, são registados em "Juros e rendimentos semelhantes" na declaração de rendimentos. Quaisquer perdas por imparidade nestes títulos são reconhecidas como descrito na Nota 2.6).

- **Ativos financeiros disponíveis para venda:** Estes incluem títulos de dívida e instrumentos de capital próprio não registados noutras categorias; são medidos pelo justo valor, sendo as variações de valor registadas no capital próprio até à sua realização, momento em que são reconhecidos na demonstração de resultados, excepto no caso de instrumentos de capital próprio para os quais não é possível estimar um justo valor fiável, que são avaliados pelo custo. Quaisquer perdas por imparidade sobre estes títulos são reconhecidas de acordo com a Nota 2.6).
- **Passivos financeiros a custo amortizado:** Os passivos financeiros incluídos nesta categoria são inicialmente avaliados pelo justo valor, ajustado pelo montante dos custos de transação que são diretamente atribuíveis à emissão ou acordo do passivo

financeiro, que são levados para a demonstração de resultados usando o método dos juros efetivos, até ao vencimento. São subsequentemente medidos ao custo amortizado, calculado utilizando o método dos juros efetivos.

Os juros vencidos sobre estes títulos, calculados utilizando o método dos juros efetivos, são registados em "Juros e Custos Equiparados" na conta de ganhos e perdas.

### **Reconhecimento e avaliação inicial**

No reconhecimento inicial no balanço, todos os instrumentos financeiros são contabilizados pelo seu justo valor. Após reconhecimento inicial, numa data especificada, o justo valor de um instrumento financeiro é considerado como sendo o montante pelo qual poderia ser comprado ou vendido nessa data entre duas partes conhecedoras e dispostas a isso, numa transação em que não existe relacionamento entre elas.

Para a maior parte dos ativos e passivos financeiros reconhecidos pela Sociedade, o método de reconhecimento do balanço é o custo amortizado. Este critério é aplicado aos ativos financeiros incluídos na carteira "Empréstimos e créditos" e, no que respeita aos passivos financeiros, aos registados como "Passivos financeiros a custo amortizado".

Os custos de transação são definidos como despesas diretamente atribuíveis à aquisição ou alienação de um ativo financeiro, ou à emissão ou assunção de um passivo financeiro, que não teriam sido incorridos se a Sociedade não tivesse participado na transação. Estes incluem taxas pagas a intermediários (tais como subscritores). Em nenhum caso são consideradas despesas administrativas internas ou despesas decorrentes de estudos e análises preliminares como custos de transação.

### **Receitas e despesas dos ativos e passivos financeiros**

As receitas e despesas de instrumentos financeiros a custo amortizado são reconhecidas como se segue:

Carteira		Reconhecimento de receitas e despesas
Ativos financeiros	A custo amortizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juros corridos: na conta de ganhos e perdas à taxa de juro efectiva da transação sobre o montante bruto transportado da transação.</li> <li>Outras alterações no valor: receitas ou despesas quando o instrumento financeiro é retirado do balanço, reclassificado, ou quando há perdas ou ganhos por imparidade na recuperação subsequente.</li> </ul>
	Ao justo valor através de lucros ou perdas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alterações no justo valor: as alterações no justo valor são reconhecidas diretamente na conta de ganhos e perdas, distinguindo, para instrumentos que não sejam derivados, entre a parte imputável ao rendimento acumulado do instrumento, que é reconhecida como juros ou dividendos dependendo da sua natureza, e o restante, que é reconhecido como ganhos ou perdas em transações financeiras sob a rubrica apropriada.</li> <li>Juros acumulados: os juros acumulados sobre instrumentos de dívida são calculados utilizando o método dos juros efectivos.</li> </ul>
	Disponíveis para venda	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juros ou dividendos acumulados, na conta de ganhos e perdas. Juros, tal como para os ativos ao custo amortizado.</li> <li>Diferenças cambiais na conta de ganhos e perdas quando se trata de ativos financeiros monetários.</li> <li>Instrumentos de dívida, perdas por imparidade ou ganhos para posterior recuperação na conta de ganhos e perdas.</li> <li>Outras alterações de valor são reconhecidas no capital próprio.</li> </ul>
Passivos financeiros	A custo amortizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juros corridos: na conta de ganhos e perdas à taxa de juro efectiva da transação sobre o montante bruto transportado da transação.</li> <li>Outras alterações de valor: receitas ou despesas quando o instrumento financeiro é desconhecido ou reclassificado.</li> </ul>

#### 2.4. Compensação de ativos e passivos financeiros

Os ativos e passivos financeiros são compensados, e consequentemente apresentados no balanço pelo seu montante líquido, apenas quando existe um direito legalmente exigível de compensar os montantes dos instrumentos e uma intenção de liquidar numa base líquida, ou de realizar o ativo e liquidar o passivo simultaneamente, tendo em consideração o seguinte:

- O direito juridicamente vinculativo de compensar montantes reconhecidos não deve depender de um evento futuro e deve ser juridicamente vinculativo em todas as circunstâncias, incluindo casos de incumprimento ou insolvência de qualquer das partes.
- As liquidações que satisfaçam as seguintes condições são equivalentes a "liquidações por montante líquido": praticamente todo o risco de crédito e liquidez é eliminado; e a liquidação de ativos e passivos é efectuada num único processo de liquidação.

A Empresa não efectuou qualquer compensação de ativos e passivos financeiros em 2019 e 2018.

#### 2.5. Retirada de instrumentos

Um ativo financeiro é desreconhecido no todo ou em parte quando os direitos contratuais aos fluxos de caixa do ativo financeiro expiram ou quando este é transferido para um terceiro separado da sociedade.

O tratamento contábilístico das transferências de ativos é determinado pela medida e pela forma como os riscos e vantagens da propriedade dos ativos a transferir são transferidos para terceiros:

- Se os riscos e benefícios da propriedade do ativo financeiro forem substancialmente transferidos para terceiros (no caso, entre outros, de vendas incondicionais, vendas com acordo de recompra pelo justo valor à data de recompra, vendas de ativos financeiros com uma opção de compra adquirida ou uma opção de venda subscrita profundamente «out of the money»), esta é desreconhecida e quaisquer direitos e obrigações retidos ou decorrentes da transferência são reconhecidos simultaneamente.
- Se forem retidos substancialmente todos os riscos e benefícios da propriedade do ativo financeiro transferido (no caso, entre outros, de vendas de ativos financeiros ao abrigo de acordos de recompra por um preço fixo ou pelo preço de venda acrescido do rendimento normal do mutuante, contratos de empréstimo de títulos em que o mutuário tem a obrigação de reembolsar os títulos ou similares) não é desreconhecido e continua a ser avaliado utilizando os mesmos critérios que antes da transferência e é reconhecido para efeitos contábilísticos:
  - ◆ Um passivo financeiro associado por um montante igual à contraprestação recebida, que é subsequentemente avaliado ao custo amortizado, a menos que se qualifique para classificação como outros passivos pelo valor justo através de lucros ou perdas.
  - ◆ O rendimento do ativo financeiro transferido mas não desreconhecido e a despesa do novo passivo financeiro, sem compensação.
- Se nem todos os riscos e recompensas da propriedade do ativo financeiro transferido forem substancialmente transferidos nem todos os riscos e recompensas da propriedade do ativo financeiro transferido forem retidos (no caso, entre outras coisas, de vendas de ativos financeiros com opções de compra adquiridas ou opções de venda subscritas que não estejam profundamente «in the money» nem «out of the money» ou outras melhorias de crédito para uma parte do ativo transferido), é feita uma distinção entre:
  - ◆ Se a sociedade cedente não manter o controlo do ativo financeiro transferido é desreconhecido e quaisquer direitos ou obrigações retidos ou decorrentes da transferência são reconhecidos.
  - ◆ Se a sociedade cedente manter o controlo do ativo financeiro transferido, continua a reconhecê-lo no balanço por um montante igual à sua exposição a alterações de valor e reconhece um passivo associado ao ativo financeiro transferido. O

montante líquido do ativo transferido e do passivo associado é o custo amortizado dos direitos e obrigações retidos, se o ativo for avaliado ao custo amortizado, ou o justo valor dos direitos e obrigações retidos, se o ativo transferido for avaliado ao justo valor.

- ◆ Do mesmo modo, as responsabilidades financeiras serão retiradas do balanço quando as obrigações decorrentes do contrato tiverem sido pagas, cumpridas ou expiradas.

## 2.6. Imparidade dos ativos financeiros

Um ativo financeiro é considerado em imparidade e, conseqüentemente, o seu valor contabilístico é ajustado para reflectir o efeito da sua imparidade, quando existem provas objectivas de que ocorreram eventos que deram origem a essa imparidade:

No caso de instrumentos de dívida (empréstimos e títulos de dívida), um impacto negativo sobre os fluxos de caixa futuros que foram estimados no momento em que a transação foi efectuada.

- No caso de instrumentos de capital próprio, em que o seu valor contabilístico não possa ser totalmente recuperado.

Como regra geral, o valor contabilístico dos instrumentos financeiros em imparidade é ajustado para imparidade com um débito para "Perdas por imparidade em ativos financeiros (líquidos)" na demonstração de resultados do período em que a imparidade se torna evidente, e as recuperações de perdas por imparidade anteriormente reconhecidas são reconhecidas na mesma rubrica na demonstração de resultados do período em que a imparidade é eliminada ou reduzida.

Quando a recuperação de qualquer montante reconhecido é considerada remota, é retirada do balanço, sem prejuízo de quaisquer ações que a Sociedade possa empreender para solicitar a cobrança até que os seus direitos tenham sido definitivamente extintos pelo termo do prazo de prescrição, remissão ou outras causas.

Os critérios aplicados pela Sociedade para determinar possíveis perdas por imparidade em instrumentos de dívida avaliados ao custo amortizado, o método utilizado para calcular as coberturas reconhecidas para tais perdas por imparidade e instrumentos de capital próprio classificados como em imparidade e o método utilizado para calcular as coberturas reconhecidas para tais perdas por imparidade são apresentados abaixo.

### **Instrumentos de dívida avaliados a custo amortizado**

O montante das perdas por imparidade incorridas nestes instrumentos coincide com a diferença positiva entre os seus respectivos valores contabilísticos e os valores actuais dos seus fluxos de caixa futuros esperados. O valor de mercado dos instrumentos de dívida cotados é considerado como uma estimativa razoável do valor actual dos seus fluxos de caixa futuros.

Na estimativa dos fluxos de caixa futuros dos instrumentos de dívida, são tidos em consideração os seguintes aspectos:

- Todos os montantes que se espera que sejam realizados durante a vida restante do instrumento, incluindo, quando apropriado, quaisquer montantes que possam surgir da garantia prestada (após dedução dos custos necessários para a execução da hipoteca e subsequente venda do instrumento). A perda por imparidade considera a cobrabilidade estimada dos juros devidos, vencidos e não cobrados.
- Os diferentes tipos de risco a que cada instrumento está sujeito; e
- As circunstâncias em que se prevê a realização de colecções.

Estes fluxos de caixa são subsequentemente descontados à taxa de juro efectiva do instrumento (se a sua taxa contratual for fixa) ou à taxa de juro efectiva contratual à data de desconto (se a sua taxa contratual for flutuante).

No que respeita especificamente às perdas por imparidade resultantes da materialização do risco de insolvência dos devedores (risco de crédito), um instrumento de dívida é afetado devido à insolvência:

Quando existem provas de uma deterioração da capacidade de pagamento do devedor, quer como resultado de um atraso no pagamento, quer por razões que não sejam atrasos de pagamento, e/ou

- Por materialização do "risco país", entendido como o risco incorrido por devedores residentes num país devido a circunstâncias que não o risco comercial normal.

O processo de avaliação de possíveis perdas por imparidade sobre estes ativos é realizado:

- Individualmente, para todos os instrumentos de dívida significativos e para aqueles que, não sendo significativos, não são susceptíveis de serem classificados em grupos homogéneos de instrumentos com características semelhantes com base no tipo de instrumento, setor de atividade do devedor e área geográfica de atividade, tipo de garantia, idade dos montantes vencidos, etc.
- Colectivamente, a Sociedade classifica as transações com base no tempo decorrido desde o primeiro incumprimento e estabelece, para cada um destes grupos de risco, as perdas por imparidade ("perdas identificadas") que são reconhecidas nas demonstrações financeiras.

Para além das perdas identificadas, a Sociedade reconhece uma perda global por imparidade sobre riscos classificados como "normais" que não foi especificamente identificada e que corresponde a perdas inerentes incorridas à data da elaboração das demonstrações financeiras. Esta perda é quantificada através da aplicação dos parâmetros estatísticos estabelecidos pelo Banco de Espanha com base na sua experiência e na informação disponível sobre o sistema bancário espanhol, que é modificada quando as circunstâncias o aconselham.

Por outro lado, os instrumentos de dívida que, sem satisfazerem os critérios de classificação individual como duvidosos, apresentam fragilidades que podem significar perdas para a Empresa superiores à cobertura por imparidade dos riscos numa situação normal, são classificados como risco abaixo do padrão. A Empresa assume que as operações de refinanciamento, apesar de não terem quaisquer montantes por pagar, apresentam fragilidades, a menos que haja provas em contrário. A Empresa considera também que as operações com mutuários que se encontram em processo de insolvência sem terem entrado na fase de liquidação devem ser classificadas como não conformes.

### ***Instrumentos de capital próprio classificados como disponíveis para venda***

Quando existem provas objectivas de imparidade, tais como uma queda durante um período de um ano e meio e uma queda de 40% no preço de mercado, as perdas não realizadas são reconhecidas utilizando os critérios de reconhecimento de perdas por imparidade aplicados a títulos de dívida classificados como disponíveis para venda, excepto pelo facto de qualquer recuperação de tais perdas ser reconhecida no capital próprio em " Ajustes de avaliação - Ativos financeiros disponíveis para venda". Ao determinar se existe imparidade, a Sociedade considera se existem fatores no ambiente tecnológico, de mercado, legal ou outro em que a empresa avaliada opera que possam indicar que o custo do investimento pode não ser recuperável. Além disso, a volatilidade do preço das ações de cada título individual é também tida em conta para determinar se se trata de uma percentagem recuperável através da venda no mercado. Estas considerações podem levar à existência de limiares diferentes para certos títulos ou setores além dos mencionados no parágrafo anterior.

## **2.7. Operações de refinanciamento ou reestruturação**

De acordo com as disposições do regulamento, estas operações correspondem àquelas em que o cliente teve, ou se espera que tenha, dificuldades financeiras para cumprir as suas obrigações de pagamento nos termos contratuais actuais e, por esta razão, uma nova operação foi modificada, cancelada e/ou mesmo formalizada.

Estas operações podem ser materializadas através de:

- A concessão de uma nova operação (operação de refinanciamento) que anula total ou parcialmente outras operações (operações refinanciadas) anteriormente concedidas pela Empresa ao mesmo titular ou a outras empresas do seu grupo económico, pondo em dia os riscos anteriormente devidos com os pagamentos.
- Alteração dos termos contratuais das transações existentes (transações reestruturadas) de forma a alterar o seu plano de amortização (períodos de carência, aumento do prazo, redução da taxa de juro, modificação do plano de amortização, adiamento de todo ou parte do capital no vencimento, etc.).
- A ativação de cláusulas contratuais acordadas à partida que atrasam o pagamento da dívida (período de carência flexível).
- Anulação parcial da dívida sem qualquer contribuição de fundos do cliente (cessão, compra ou transferência de garantias, ou cancelamento de capital, juros, comissões ou qualquer outra despesa derivada do crédito concedido ao cliente).

A existência de incumprimentos anteriores é uma indicação de dificuldades financeiras. Presume-se a existência de reestruturação ou refinanciamento, na ausência de provas em contrário, quando a modificação dos termos contratuais afecta operações vencidas há mais de 30 dias pelo menos uma vez nos três meses que precedem a modificação. Contudo, a existência de incumprimentos anteriores não é uma condição necessária para que uma transação seja considerada como refinanciada ou reestruturada.

O cancelamento de operações, a modificação das condições contratuais ou a ativação de cláusulas que atrasam a amortização devido à impossibilidade de cumprir maturidades futuras também constitui um refinanciamento/reestruturação.

Contrariamente ao acima exposto, as renovações e renegociações são concedidas sem que o mutuário tenha, ou se preveja que venha a ter no futuro, dificuldades financeiras, ou seja, são concedidas por razões comerciais e não com o objetivo de facilitar o pagamento quando a operação é concedida.

Para que uma operação seja considerada como tal, os titulares devem poder obter no mercado, na data, operações num montante e em termos e condições financeiras semelhantes às aplicadas pela Empresa. Estes termos, por sua vez, devem estar em consonância com os disponíveis nessa data para detentores com um perfil de risco semelhante.

Como regra geral, as operações refinanciadas ou reestruturadas e as novas operações realizadas para refinanciamento são classificadas na categoria de risco normal sob vigilância especial. Contudo, com base nas características específicas da operação, são classificadas como risco duvidoso quando satisfazem os critérios gerais de classificação dos instrumentos de dívida como tal, e em particular i) operações baseadas num plano de negócios inadequado, ii) operações que incluem cláusulas contratuais que atrasam a amortização, tais como períodos de carência superiores a 24 meses, e iii) operações que envolvem montantes anulados do balanço por serem considerados irrecuperáveis e excederem a cobertura resultante da aplicação das percentagens estabelecidas para o risco normal sob vigilância especial.

As operações refinanciadas ou reestruturadas e as novas operações refinanciadas permanecem identificadas como estando em observação especial durante um período experimental até que todos os requisitos seguintes sejam cumpridos:

- Que se concluiu, na sequência de uma revisão da situação patrimonial e financeira do titular, que não é previsível que este possa encontrar dificuldades financeiras e que, por conseguinte, é altamente provável que possa cumprir as suas obrigações para com a Sociedade em devido tempo e modo.
- Que tenha decorrido um período mínimo de dois anos a partir da data de formalização da operação de reestruturação ou refinanciamento ou, se posterior, a partir da data de reclassificação da categoria de risco duvidoso.
- Que o titular deve ter pago o capital e os juros acumulados desde a data em que a operação de reestruturação ou refinanciamento foi formalizada ou, se mais tarde, desde a data de reclassificação da categoria duvidosa. Além disso, é necessário: i) que o titular tenha satisfeito através de pagamentos regulares um montante equivalente a todos os montantes (capital e juros) que eram devidos na data da operação de reestruturação ou refinanciamento, ou que foram amortizados em resultado da mesma; ii) ou, quando mais adequado tendo em conta as características das operações, que tenham sido verificados outros critérios objetivos que demonstrem a capacidade de pagamento do titular.

A existência de cláusulas contratuais que atrasam a amortização, tais como períodos de carência para o capital, implica que a operação permanece identificada como um risco normal sob vigilância especial até que todos os critérios sejam cumpridos.

- Que o titular não tem outras operações com montantes vencidos há mais de 30 dias no final do período.

Quando todos os requisitos acima são satisfeitos, as operações deixam de ser identificadas nas demonstrações financeiras como operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas.

Durante o período experimental acima referido, um novo refinanciamento ou reestruturação de operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas, ou a existência de montantes vencidos no passado sobre tais operações com mais de 30 dias, resulta na reclassificação destas operações para a categoria de risco duvidoso por razões que não sejam atrasos de pagamento, desde que tenham sido classificadas como duvidosas antes do início do período experimental.

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

- Que tenha decorrido um período de um ano desde a data de refinanciamento ou reestruturação.
- O titular tenha pago as prestações de capital e juros acumulados (ou seja, está em dia com os pagamentos), reduzindo o capital renegociado, a partir da data em que a operação de reestruturação ou refinanciamento foi formalizada ou, se mais tarde, a partir da data em que foi reclassificada como duvidosa.
- Que um montante equivalente a todos os montantes, capital e juros, que eram devidos à data da operação de reestruturação ou refinanciamento, ou que foram anulados em consequência da mesma, tenham sido pagos através de pagamentos regulares ou, quando mais adequado tendo em conta as características das operações, que tenham verificado outros critérios objetivos que demonstrem a capacidade de pagamento.
- O titular não tem outras operações com montantes vencidos por mais de 90 dias à data da reclassificação para a categoria de risco normal sob vigilância especial da operação refinanciada ou reestruturada.

## 2.8. Operações em moeda estrangeira

A moeda funcional e de apresentação da Empresa é o euro, sendo os saldos e transações denominados em outras moedas que não o euro denominados em moedas estrangeiras.

Todas as transações em moeda estrangeira são registadas no reconhecimento inicial à taxa de câmbio vigente entre a moeda funcional e a moeda estrangeira.

No final de cada período de referência, os itens monetários em moeda estrangeira são convertidos em euros utilizando a taxa de câmbio publicada pelo Banco Central Europeu. Os itens não monetários avaliados ao custo histórico são convertidos para euros utilizando a taxa de câmbio à data de aquisição e os itens não monetários avaliados ao justo valor são convertidos à taxa de câmbio à data da determinação do justo valor.

A Sociedade não tinha transações em moeda estrangeira em 2019 e 2018.

## 2.9. Reconhecimento de receitas e despesas

Os critérios mais significativos utilizados para o reconhecimento das suas receitas e despesas apresentam-se resumidos seguidamente:

	Características	Reconhecimento
<b>Receitas e despesas por juros, dividendos e rendimentos e despesas similares</b>	<b>Receitas e despesas por [sic] juros e itens similares</b>	Numa base de acréscimo, utilizando o método da taxa de juro efetiva e independentemente do fluxo monetário ou financeiro resultante.
	<b>Dividendos recebidos</b>	Como rendimento no momento em que surge o direito de os receber, que é o momento do anúncio oficial do pagamento de dividendos pelo órgão competente da empresa.
<b>Comissões cobradas/pagas*.</b>	<b>Comissões financeiras</b> Comissões que são parte integrante do rendimento ou custo efectivo de uma operação de financiamento e são reconhecidas sob a mesma rubrica que as receitas ou custos de financiamento. São recebidas antecipadamente.	Estas comissões, que são cobradas antecipadamente, são consideradas na conta de ganhos e perdas ao longo da vida da operação como um ajuste ao custo ou rendimento efetivo da operação.
	<b>Comissões não financeiras</b> Comissões decorrentes da prestação de serviços e que podem surgir na execução de um serviço que é executado durante um período de tempo e na prestação de um serviço que é executado num único acto.	Registam-se ao longo do período em que o serviço é prestado, excepto os relativos a um único ato, que são acumulados quando ocorrem.
<b>Outras receitas e despesas sem juros</b>	<b>Outros rendimentos de atividades ordinárias</b>	São reconhecidos com base na periodicidade dos rendimentos.
<b>Cobranças e Pagamentos Diferidos em Tempo</b>		São reconhecidos para fins contabilísticos pelo montante resultante do desconto dos fluxos de caixa esperados às taxas de mercado.

Em particular, a Sociedade segue os seguintes procedimentos:

<b>Fase 1</b>	Identificação do(s) contrato(s) com o cliente e da(s) obrigação(ões) decorrente(s) da execução do contrato.	<p>O Grupo avalia os bens ou serviços comprometidos e identifica cada compromisso de transferência para o cliente como uma obrigação de cumprimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• um bem, serviço ou grupo de bens ou serviços distintos, ou</li> <li>• uma série de bens ou serviços distintos que são substancialmente os mesmos e estão em conformidade com o mesmo padrão de transferência para o cliente.</li> </ul>
<b>Fase 2</b>	Determinação do preço de transação	<p>É determinado como o montante da contraprestação a que espera ter direito em troca da entrega dos bens ou serviços, não incluindo os montantes cobrados a terceiros, tais como impostos indiretos, ou tendo em conta os cancelamentos, renovações e modificações do contrato.</p> <p>O preço da transação pode consistir em montantes fixos, montantes variáveis ou ambos, e pode variar de acordo com descontos, bonificações, abatimentos ou outros elementos semelhantes. É também variável quando o direito ao pagamento depende da ocorrência ou não ocorrência de um evento futuro. Para chegar ao preço da transação será necessário deduzir descontos, bonificações ou abatimentos comerciais.</p> <p>No final de cada período de relatório, o Grupo actualiza a estimativa do preço de transação para apresentar de forma justa as circunstâncias existentes nessa altura. Ao determinar o preço da transação, o Grupo ajusta o montante da contraprestação para ter em conta o valor temporal do dinheiro quando o calendário de pagamentos acordado proporciona ao cliente ou entidade um benefício financeiro significativo. A taxa de desconto utilizada é a taxa que viria a ser utilizada numa transação de financiamento autónoma entre a entidade e o seu cliente no início do contrato. Esta taxa de desconto não sofre qualquer actualização posterior. Não obstante o acima exposto, o Grupo não desconta o montante da contraprestação se no início do contrato for previsível que o vencimento seja igual ou inferior a um ano.</p>
<b>Fase 3</b>	Atribuição do preço da transação entre obrigações de cumprimento	<p>O Grupo atribui o preço de transação de modo a que a cada obrigação de cumprimento identificada no contrato seja atribuído um montante que represente a contraprestação que obterá em troca da transferência do bem ou serviço a que se comprometeu nessa obrigação de cumprimento para o cliente. Esta atribuição é feita com base nos preços de venda independentes correspondentes dos bens e serviços que são objecto de cada obrigação de cumprimento. A melhor prova de preços de venda separados é o seu preço observável se estes bens ou serviços forem vendidos separadamente em circunstâncias semelhantes.</p> <p>O Grupo atribui quaisquer alterações subsequentes na estimativa do preço de transação às obrigações individuais de desempenho do contrato, na mesma base que no início do contrato.</p>
<b>Fase 4</b>	Reconhecimento de receitas à medida que a entidade cumpre as suas obrigações.	<p>O Grupo reconhece como receita o montante do preço de transação atribuído a uma obrigação de cumprimento, uma vez que satisfaz essa obrigação através da transferência do bem ou serviço comprometido para o cliente.</p>

Isto inclui todas as formas de contraprestação concedidas em troca de serviços prestados pelos colaboradores da Sociedade ou de indemnizações por despedimento. Podem ser classificados nas seguintes categorias:

#### **Benefícios para os colaboradores a curto prazo**

Estes são benefícios de colaboradores, para além dos benefícios de cessação de emprego, que se espera que sejam liquidados na totalidade dentro de doze meses após o final do período de relatório anual para os serviços prestados pelos colaboradores durante esse período. Inclui salários, vencimentos e contribuições para a segurança social; direitos a licenças de ausência pagas e licenças por doença pagas; participação nos lucros e incentivos e benefícios não monetários dos colaboradores, tais como cuidados médicos, alojamento, automóveis e o fornecimento de bens e serviços gratuitos ou parcialmente subsidiados.

O custo dos serviços prestados é registado em "Custos administrativos - Despesas com pessoal" na conta de ganhos e perdas.

#### **Planos de contribuição definidos**

Os compromissos pós-emprego dos colaboradores são considerados compromissos de contribuição definida quando são feitas contribuições de natureza pré-determinada a uma entidade separada, sem obrigação legal ou efectiva de fazer mais contribuições se a entidade separada for incapaz de satisfazer os benefícios dos colaboradores relativos aos serviços prestados nos períodos actuais e anteriores. As contribuições feitas neste contexto em cada ano são registadas em "Custos administrativos - Despesas com pessoal" na conta de ganhos e perdas.

### **Benefícios da cessação de funções**

O evento que dá origem a esta obrigação é a cessação da relação de trabalho entre a Sociedade e o colaborador como resultado de uma decisão da Sociedade, a criação de uma expectativa válida por parte do colaborador ou a decisão por parte de um colaborador de aceitar benefícios ao abrigo de uma oferta irrevogável da Sociedade em troca da cessação do contrato de trabalho.

Uma responsabilidade e uma despesa são reconhecidas a partir do momento em que a empresa não pode retirar a oferta de tais benefícios aos colaboradores ou a partir do momento em que reconhece os custos de uma reestruturação que envolva o pagamento de benefícios de cessação de emprego. Estes montantes são registados como uma provisão em "Provisões - Outros benefícios a longo prazo dos colaboradores" no balanço até à sua liquidação.

### **2.11. Imposto sobre o rendimento**

A despesa de imposto sobre o rendimento é tratada como uma despesa do exercício e é reconhecida na declaração de rendimentos, excepto quando resulta de uma transação cujos resultados são reconhecidos diretamente no capital próprio, caso em que o efeito fiscal correspondente é também reconhecido no capital próprio.

A despesa de imposto sobre o rendimento é calculada como a soma do imposto corrente do ano, que resulta da aplicação da taxa de imposto ao lucro tributável do ano, e da alteração dos ativos e passivos de imposto diferido reconhecidos durante o ano na declaração de rendimentos. O montante resultante é reduzido pelo montante dos créditos fiscais permitidos para fins fiscais.

As diferenças temporárias, relatórios de prejuízos fiscais e créditos fiscais não utilizados são reconhecidos como ativos e/ou passivos fiscais diferidos. Estes montantes são registados à taxa de imposto a que se espera que sejam recuperados ou liquidados.

Todos os ativos fiscais são reconhecidos em "Ativos fiscais" no balanço e são separados em correntes, para montantes a recuperar nos próximos doze meses, e diferidos, para montantes a recuperar em anos subsequentes.

Do mesmo modo, as obrigações fiscais são apresentadas em "Obrigações fiscais" no balanço e são também divididas em correntes e diferidas. As obrigações fiscais correntes incluem o montante a pagar por impostos nos próximos doze meses e as obrigações fiscais diferidas incluem as que se espera liquidar em anos futuros.

Os ativos por impostos diferidos só são reconhecidos quando é provável que se revertam num futuro previsível e que haja lucro tributável suficiente para os recuperar.

### **2.12. Ativo tangível**

Inclui a quantidade de cartões, mobiliário, veículos, equipamento informático e outras instalações adquiridas em propriedade ou em regime de locação financeira.

Os bens, instalações e equipamento para uso próprio consistem em ativos detidos pela Empresa para uso atual ou futuro para fins administrativos ou para a produção ou fornecimento de bens que se prevê venham a ser utilizados durante mais de um exercício financeiro.

Os bens tangíveis são geralmente declarados ao custo de aquisição, líquidos da amortização acumulada e da correcção de valor resultante da comparação do valor líquido de cada item com o seu montante recuperável correspondente.

A amortização é calculada utilizando o método linear com base no custo de aquisição dos ativos menos o seu valor residual.

A amortização de ativos tangíveis é reconhecida em "Amortização" na conta de perdas e ganhos e é basicamente equivalente às seguintes taxas de amortização, determinadas com base nos anos de vida útil estimada dos vários ativos.

**VIDA ÚTIL DO ATIVO TANGÍVEL**

(Anos)

	VIDA ÚTIL ESTIMADA
Mobiliário e instalações	6 - 10
Equipamentos eletrónicos	4
Cartões	3

No final de cada período abrangido pelo relatório, a Sociedade analisa se existe alguma indicação de que o valor líquido dos seus ativos tangíveis exceda o seu valor recuperável, entendido como o mais elevado do seu justo valor menos os custos de venda e o seu valor de utilização.

Se for determinado que é necessário reconhecer uma perda por imparidade, esta é reconhecida com um encargo para "Perdas por imparidade em outros ativos (caixa e equivalentes de caixa) - Outros ativos" na conta de perdas e ganhos, reduzindo o valor contabilístico dos ativos ao seu valor recuperável. Após o reconhecimento da perda por imparidade, os encargos de amortização futuros são ajustados proporcionalmente ao montante contabilístico ajustado e à sua vida útil remanescente.

Do mesmo modo, quando se verifica que o valor dos ativos foi recuperado, a reversão da perda por imparidade registada em períodos anteriores é reconhecida e os custos futuros de amortização são ajustados. Em caso algum pode a reversão de uma perda por imparidade num ativo aumentar o seu valor contabilístico mais do que teria se nenhuma perda por imparidade tivesse sido reconhecida em períodos anteriores.

Além disso, a vida útil estimada dos ativos fixos é revista uma vez por ano ou sempre que surjam indicações de que tal é aconselhável, e, se necessário, os encargos de amortização são ajustados na conta de lucros e perdas para os exercícios anuais futuros.

Os custos de conservação e manutenção são lançados em "Custos administrativos - Outras despesas administrativas" na conta de ganhos e perdas.

**2.13. Ativos intangíveis**

Os ativos intangíveis são ativos não monetários identificáveis que não têm uma forma física e que surgem como resultado de uma aquisição a terceiros ou que tenham sido desenvolvidos internamente.

**Outros ativos intangíveis**

Esta rubrica inclui a quantidade de ativos intangíveis identificáveis, entre outros, ativos intangíveis que surgem em combinações empresariais e software informático.

Os bens intangíveis com vidas úteis finitas são amortizados ao longo das suas vidas úteis, aplicando critérios semelhantes aos adoptados para a amortização de bens tangíveis.

As perdas sobre o valor contabilístico destes ativos são reconhecidas com uma entrada de saldo em "Perdas por imparidade sobre outros ativos (líquidos) - Outros ativos" na conta de perdas e ganhos. Os critérios de reconhecimento das perdas por imparidade nestes ativos e, quando aplicável, as recuperações de perdas por imparidade reconhecidas em anos anteriores são semelhantes aos aplicados aos ativos tangíveis.

**Software**

O software é reconhecido como um ativo intangível quando, entre outros requisitos, é capaz de ser utilizado ou vendido, é identificável e pode ser mostrado para gerar benefícios económicos futuros.

As despesas incorridas durante a fase de pesquisa são reconhecidas diretamente na demonstração de resultados do ano em que são incorridas e não podem ser subsequentemente incluídas no valor contabilístico do ativo intangível.

Todo o software registado sob esta rubrica no balanço foi desenvolvido por terceiros e é amortizado durante uma vida útil média de 11 anos.

#### 2.14. Locações

Todos os arrendamentos existentes são arrendamentos operacionais. Estas são operações em que substancialmente todos os riscos e recompensas incidentais à propriedade do bem arrendado são retidos pelo locador.

A Sociedade actua como locatária, registando os custos destes contratos em "Custos administrativos - Outras despesas administrativas gerais" na conta de perdas e ganhos.

#### 2.15. Ativos contingentes

Os ativos contingentes surgem de eventos inesperados ou não planeados que dão origem à possibilidade de um influxo de benefícios económicos. Os ativos contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, a menos que o influxo de benefícios económicos seja praticamente certo. Se o influxo de benefícios económicos for provável, o ativo contingente correspondente é divulgado nas notas.

Os ativos contingentes são avaliados numa base contínua com o objetivo de assegurar que os desenvolvimentos sejam devidamente refletidos nas demonstrações financeiras.

#### 2.16. Provisões e passivos contingentes

As provisões cobrem as obrigações presentes à data da elaboração das contas anuais decorrentes de acontecimentos passados que possam dar origem a uma perda e cuja ocorrência seja considerada provável; têm a certeza quanto à sua natureza mas são incertas quanto ao seu montante e/ou calendarização.

As contas anuais incluem todas as provisões materiais para as quais se considera mais provável o cumprimento da obrigação.

As provisões, que são quantificadas com base nas melhores informações disponíveis sobre as consequências do evento que lhes deu origem e são reestimadas em cada data de balanço, são utilizadas para cumprir as obrigações específicas para as quais foram originalmente reconhecidas. São invertidas, no todo ou em parte, quando estas obrigações deixam de existir ou são reduzidas.

A política em relação a contingências fiscais é a de provisionar as liquidações fiscais emitidas pelas autoridades fiscais em relação aos principais impostos aplicáveis ao Grupo, quer tenham ou não sido objeto de recurso, mais os correspondentes juros de mora. Está previsto um processo judicial em curso para aqueles em que a probabilidade de perda é estimada em mais de 50%.

Quando a obrigação atual existe mas não é provável que haja uma saída de recursos que incorporem benefícios económicos, é reconhecida como um passivo contingente. As responsabilidades contingentes podem evoluir de forma diferente do inicialmente esperado e são revistas numa base contínua para determinar a probabilidade de ser necessário um fluxo de recursos. Quando confirmado que a saída de recursos é mais provável do que não ocorrer, é reconhecida uma provisão correspondente no balanço.

As provisões são registadas em "Provisões" no lado do passivo do balanço, com base nas obrigações cobertas. Os passivos contingentes são reconhecidos em rubricas por nota no balanço.

#### 2.17. Declaração de alterações no capital próprio . Parte A) Declarações de receitas e despesas reconhecidas

Esta declaração apresenta os rendimentos e despesas reconhecidos como resultado da atividade da Sociedade durante o ano, distinguindo entre os reconhecidos como lucros ou perdas na conta de resultados e outros rendimentos e despesas reconhecidos diretamente no capital próprio.

#### 2.18. Declaração de alterações no capital próprio . Parte B) Declarações de alterações totais no capital próprio.

Esta declaração apresenta todas as alterações no capital próprio da Sociedade, incluindo as decorrentes de alterações nas políticas contabilísticas e retificações de erros. A declaração apresenta uma reconciliação do valor contabilístico no início e no fim do ano de todas as rubricas que compõem o património, agrupando os movimentos de acordo com a sua natureza:

- Ajustes devidos a alterações nas políticas contabilísticas e retificações de erros: inclui alterações no capital próprio resultantes da reexpressão retrospectiva dos saldos nas demonstrações financeiras, distinguindo entre os que resultam de alterações nas políticas contabilísticas e os que resultam de retificações de erros.
- Total das receitas e despesas reconhecidas: inclui, numa base agregada, o total das rubricas reconhecidas na demonstração de alterações no capital próprio parte A) Receitas e despesas reconhecidas, como indicado acima.
- Outras alterações no capital próprio: inclui as restantes rubricas reconhecidas no capital próprio.

#### 2.19. Demonstrações dos fluxos de caixa

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

- Fluxos de caixa: entradas e saídas de caixa e equivalentes de caixa, ou seja, investimentos de curto prazo, altamente líquidos com baixo risco de alterações de valor.
- Atividades operacionais: o método indirecto é utilizado para a apresentação dos fluxos de caixa das atividades operacionais, bem como de outras atividades que não se qualificam como atividades de investimento ou financiamento.
- Atividades de investimento: a aquisição, alienação ou outra disposição por outros meios de ativos a longo prazo.
- Atividades de financiamento: atividades que resultam em alterações na composição do capital próprio e do passivo que não são atividades operacionais.

### 3. *Gestão do Risco*

#### 3.1 Ambiente e factores de risco

Da perspetiva da Sociedade, os seguintes fatores tiveram um impacto significativo na gestão do risco em 2019, tanto em termos do seu impacto durante o ano como das suas implicações a longo prazo:

##### Ambiente Macroeconómico

###### ◆ Economia global

A economia global em 2019 enfrentou um aumento considerável da incerteza devido a fatores económicos e geopolíticos, que, em grande medida, já estavam a funcionar em 2018. Na frente económica, antes de mais, surgiram dúvidas sobre a rapidez e os riscos envolvidos no abrandamento da economia chinesa. Até agora, este abrandamento tem sido gradual e as autoridades ainda dispõem de mecanismos para modular a sua intensidade. No entanto, subsistem preocupações acerca de alguns dos desequilíbrios que afligem o país. Além disso, o abrandamento económico nas grandes economias desenvolvidas é um segundo fator que tem pesado sobre o crescimento. Esta dinâmica deve-se, por um lado, à maturidade do ciclo económico e, por outro, a fatores idiossincráticos em cada país. Assim, nos EUA, a economia está a sentir o desaparecimento gradual do ímpeto das medidas fiscais implementadas no final de 2017 e início de 2018. Entretanto, na zona euro, o setor transformador, particularmente o setor automóvel, continua a debater-se com dificuldades.

Na frente geopolítica, destaca-se a chamada viragem proteccionista nos EUA, que se manteve activa durante todo o ano de 2019. Também tem havido algum 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 de ajuda pública à Airbus por parte da UE que permitiu aos EUA impor tarifas sobre um conjunto de produtos europeus. Em suma, vale a pena notar que na recta final do ano, as expectativas de um acordo comercial entre os EUA e a China aumentaram, embora seja pouco provável que tal acordo seja alcançado sem uma fase de negociações complexas que gerem incerteza à medida que se desenrolam.

Estas fontes de risco têm ecoado no comportamento dos mercados financeiros que, após o forte episódio de volatilidade que experimentaram no final de 2018, experimentaram novos episódios de aversão ao risco no Verão, quando os mercados bolsistas das principais economias desenvolvidas caíram devido a fracos dados económicos e à intensificação do pulso comercial entre os EUA e a China. Neste contexto, e com a perspetiva de uma política monetária mais acomodatória e sensível ao agravamento do equilíbrio dos riscos, os rendimentos das obrigações soberanas caíram significativamente (para mínimos históricos no caso da Europa).

###### ◆ Zona Euro

O contexto de riscos na zona euro tem sido marcado por fatores geopolíticos ligados principalmente às dificuldades em alcançar um acordo de saída para o Reino Unido. Estas incertezas políticas foram agravadas pelo abrandamento económico que começou em 2018 e se intensificou em 2019, em parte como resultado das dificuldades acima mencionadas no setor transformador e, em particular, no setor automóvel.

Neste contexto de agravamento das condições macroeconómicas, os principais bancos centrais recalibraram a sua política monetária. Assim, dado que as pressões inflacionistas estão relativamente contidas nos EUA, e dada a perspetiva de abrandamento da economia, a Reserva Federal cortou as taxas em três ocasiões em 2019 e, para além disso, a fim de enfrentar possíveis problemas de liquidez no mercado, deu início à aquisição de novos ativos. O BCE, por seu lado, oficializou um novo pacote de estímulo em Setembro de 2019, com um corte de 10 p.b. na taxa de depo (complementado por um esquema de níveis), novas aquisições de ativos (20 mil milhões de euros por mês), taxas de juro mais baixas para as TLTROs (operações que oferecem financiamento a longo prazo ao setor financeiro) e indicou que o estímulo continuará até que a inflação esteja próxima do objetivo. Embora as medidas sejam de menor magnitude do que no passado, sublinham que o ambiente de baixa taxa de juro continuará por um período de tempo prolongado.

###### ◆ Espanha

O ritmo de crescimento da economia espanhola em 2019 manteve a tendência que começou em 2018 e continua a moderar ligeiramente (embora se mantenha acima da taxa média de crescimento da zona euro). Assim, o crescimento espanhol tem sido de 2% em 2019. Este abrandamento deve-se, por um lado, ao já referido agravamento do ambiente internacional, que pesou sobre a evolução da procura externa, e, por outro, a um menor crescimento da procura interna, em resultado do comportamento dos consumidores, mais cautelosos com as perspetivas macroeconómicas. A melhoria das finanças públicas também continuou: o défice público situou-se em 2,5% do PIB em 2018, uma redução de meio ponto percentual num ano, o que significa que a Espanha deixou a situação de défice excessivo e espera-se que a reduza em mais dois décimos de ponto percentual este ano devido a efeitos cíclicos. Apesar disso, a dívida pública mantém-se em níveis elevados, próximos de 100% do PIB. Sendo esta a opinião geral, vale a pena mencionar que os riscos de desvantagem em torno do ambiente macroeconómico não são negligenciáveis. De particular destaque são as presentes na esfera internacional, tais como as disputas comerciais entre os EUA e a China ou o processo de saída do Reino Unido da UE. Na frente interna, a formação do novo governo de coligação após um ano dominado por eleições é um fator de estabilidade.

#### ◆ Portugal

A economia portuguesa abrandou um pouco devido à moderação da procura interna, pelo que a taxa de crescimento para 2019 como um todo é estimada em 1,9%, um pouco mais baixa do que em 2018 (2,4%). No entanto, a avaliação global da situação económica de Portugal continua a ser positiva: as contas públicas continuam a melhorar, o mercado de trabalho encontra-se num período de flutuação e a confiança dos consumidores continua elevada. O bom desempenho da economia tem-se refletido no prémio de risco do país, que diminuiu significativamente em 2019. Na frente política, o Partido Socialista venceu as eleições de 6 de Outubro de 2019 sem alcançar uma maioria absoluta. Espera-se que a política económica seja uma continuação do governo anterior, pelo que se espera que as contas públicas continuem a melhorar. Neste contexto, o forte ritmo de crescimento do mercado imobiliário é uma fonte de preocupação. Embora a maioria dos indicadores aponte para uma moderação gradual, dada a importância dos não residentes para o setor, não se pode excluir uma correção mais abrupta no caso de o agravamento do ambiente internacional gerar um episódio de aversão ao risco que conduza a uma saída de investimento estrangeiro.

#### ■ Alterações regulamentares

O quadro regulamentar em que se baseia o modelo empresarial da Sociedade é um fator determinante no seu desenvolvimento, tanto em relação à gestão como aos processos metodológicos. Assim, a análise regulamentar é um ponto importante na agenda da Empresa.

Os principais desenvolvimentos e consultas abertas na área do risco em 2019 são destacados abaixo:

- ▲ No contexto do Plano de Ação do Conselho Europeu para reduzir os maus empréstimos, a 19 de Junho, a **ABE** lançou o processo de consulta sobre o projecto de **Diretrizes de Originação de Crédito e Monitorização** sobre a origem, monitorização e governação interna dos empréstimos, centrando-se em aspectos como a **transparência** e a **avaliação da solvabilidade do mutuário**. O principal objetivo da norma, que deverá entrar em vigor em Junho de 2020, é assegurar que as instituições tenham padrões robustos e prudentes para a tomada, gestão e controlo de riscos, de modo a que a originação de novos empréstimos seja da mais alta qualidade de crédito, procurando minimizar a futura geração de maus empréstimos, respeitando ao mesmo tempo os direitos dos consumidores.

O CaixaBank Payments & Consumer e o Grupo CaixaBank, no interesse da manutenção dos melhores padrões de mercado e da proteção do consumidor, têm estado particularmente envolvidos na análise das implicações das orientações apresentadas para consulta e na antecipação da disposição final da regulamentação.

Em 22 de Agosto, o **BCE publicou uma comunicação que atualiza as suas expetativas de supervisão relativamente a disposições prudenciais para novas exposições NPL**. O supervisor adaptou a sua expetativa do Pilar 2 para certas exposições convertidas em NPE a partir de 1 de abril de 2018, alinhando-a em termos de calendário com o requisito do Pilar 1 recentemente incorporado na CRR relativamente à cobertura mínima de tais NPE (conhecido como *prudential backstop*).

O CaixaBank Payments & Consumer e o Grupo CaixaBank, em concordância com o objetivo de reduzir a acumulação atual e futura de posições duvidosas, realizaram várias iniciativas, tais como a venda de ativos não rentáveis, bem como ações destinadas a melhorar os processos de admissão e de gestão antecipada de incumprimentos para reduzir os influxos e adaptar as métricas de RAF para assegurar o pleno cumprimento dos requisitos regulamentares.

## ■ Eventos estratégicos

Os eventos estratégicos são os eventos adversos mais significativos que podem representar uma ameaça a médio prazo para o Grupo CaixaBank e, em particular, para a Empresa. Apenas são considerados os eventos a que o Grupo CaixaBank está exposto devido a causas externas à sua estratégia, embora a gravidade do impacto de tais eventos possa ser mitigada através da gestão.

A fim de poder antecipar e gerir os seus efeitos, os eventos estratégicos mais significativos para a Sociedade identificados este ano são os seguintes:

### ◆ Incertezas relacionadas com o ambiente geopolítico e macroeconómico

As perspetivas económicas apontam para um ligeiro abrandamento do crescimento económico nos próximos anos em Espanha, mas a perda de confiança ou o surgimento ou agravamento de acontecimentos geopolíticos poderá provocar um abrandamento mais forte do que o esperado. Este cenário provocaria, entre outros efeitos, uma diminuição da procura de crédito e um agravamento da qualidade do crédito.

### ◆ Persistência de um ambiente com taxas de juro baixas

Embora as expectativas do mercado apontem para uma recuperação muito gradual das taxas de juro nos próximos anos, não se pode excluir que o atual ambiente de taxas de juro ultra-baixas possa durar mais tempo do que o esperado ou que as taxas possam mesmo cair ainda mais.

### ◆ Novos concorrentes com potencial para disrupção

Espera-se um aumento da concorrência por parte dos novos participantes, tais como a *Fintechs* e os *Agile Banks*, bem como dos *Global Asset Managers* e *Bigtechs* com potencial disruptivo em termos de concorrência ou serviços. Este evento poderia levar à desagregação e desintermediação da cadeia de valor, o que teria um impacto nas margens e vendas cruzadas, uma vez que competem com entidades mais ágeis, flexíveis e com uma estrutura de custos muito leve. Isto pode ser agravado se os requisitos regulamentares aplicáveis a estes novos concorrentes não corresponderem aos das instituições financeiras existentes.

### ◆ Cibersegurança

No exercício anual de 2019, os eventos de ciber-segurança aumentaram em volume e gravidade. Ao mesmo tempo, os reguladores e supervisores têm elevado a prioridade desta área nas suas agendas.

### ◆ Pressão do ambiente legal, regulamentar ou de supervisão.

O risco de aumento da pressão do ambiente legal, regulamentar ou de supervisão pode ter um impacto material a curto e médio prazo. Especificamente, existe a necessidade de manter um acompanhamento contínuo das novas propostas legislativas e alterações aos regulamentos actuais, dado o elevado nível de atividade dos legisladores e reguladores no setor financeiro; existe uma maior preocupação em minimizar erros no aconselhamento sobre diferentes questões legais ou interpretação regulamentar; reduzir deficiências na gestão de reclamações e melhorar a gestão dos requisitos dos reguladores/supervisores e de quaisquer processos disciplinares que possam ser iniciados.

Uma preocupação maior é também a proteção da privacidade e dos dados pessoais e o cumprimento dos regulamentos e normas relacionados com as atividades realizadas por colaboradores ou agentes que possam prejudicar os interesses e direitos dos nossos clientes.

O Conselho de Administração da Empresa é responsável pelo estabelecimento e supervisão da adequação e eficácia do quadro de controlo interno, aprovando as correspondentes políticas da Sociedade para o efeito, considerando neste contexto as políticas empresariais do Grupo CaixaBank, bem como os principais mecanismos e procedimentos de controlo interno, os quais devem ser devidamente divulgados a todo o pessoal. É também responsável pela implementação de um quadro de governação de risco em conformidade com a propensão da Sociedade para o risco. Isto inclui a disseminação de uma sólida cultura de risco e o estabelecimento de responsabilidades bem definidas para a tomada de riscos, gestão e funções de controlo.

### 3.2.2. Catálogo de Riscos

A Sociedade tem o seu próprio Catálogo de Riscos que facilita a monitorização e a elaboração de relatórios de risco internos e externos:

Riscos do Modelo de Negócio	Rentabilidade do negócio	Desempenho insuficiente em relação às expectativas do mercado ou aos objetivos da Sociedade, impedindo em última análise a obtenção de um nível de Rentabilidade Sustentável superior ao Custo do Capital.
	Liquidez e Financiamento	Falta de ativos líquidos, ou capacidade limitada de acesso à informação de mercado, para satisfazer os prazos contratuais de vencimento de passivos, requisitos regulamentares ou necessidades de investimento da Sociedade.
Riscos específicos da Atividade Financeira	Crédito	Perdas por imparidade no valor dos ativos da Sociedade em relação a um cliente ou a uma contraparte, devido à imparidade da capacidade desse cliente ou contraparte para cumprir os seus compromissos para com a Sociedade.
	Imparidade de outros ativos	Redução do valor contabilístico das participações da Sociedade e dos ativos não financeiros (tangíveis, intangíveis, fiscais e outros ativos).
	Estrutura das taxas de juro	Efeito negativo no valor económico das rubricas do balanço ou na sua margem de juro líquida devido a alterações na estrutura a prazo das taxas de juro e ao seu impacto nos instrumentos ativos, passivos e extrapatrimoniais da Sociedade não registados na carteira de negociação.
Risco operacional e de reputação	Legal e Regulamentar	Potenciais perdas ou diminuição da rentabilidade da Sociedade como resultado de alterações na legislação atual, implementação incorrecta de tal legislação nos processos da Sociedade, interpretação inadequada de tal legislação nas diferentes operações, tratamento incorrecto de pedidos judiciais ou administrativos ou de reclamações ou queixas recebidas.
	Conduta	Aplicação de critérios de ação contrários aos interesses dos seus clientes ou outros interessados, ou ações ou omissões da Empresa que não estejam em conformidade com o quadro legal e regulamentar, ou com políticas, regras ou procedimentos internos ou códigos de conduta e normas éticas e de boas práticas.
	Tecnológico	Perdas devidas à inadequação ou falha de hardware ou software de infra-estruturas tecnológicas, devido a ciberataques ou outras circunstâncias, que podem comprometer a disponibilidade, integridade, acessibilidade e segurança das infra-estruturas de dados.
	Outros riscos operacionais	Perdas ou danos causados por erros ou falhas nos processos, por eventos externos ou por ações acidentais ou maliciosas de terceiros externos à Sociedade.
	Fiabilidade dos Relatórios Financeiros	Deficiências na exactidão, exaustividade e critérios para a preparação dos dados necessários para a avaliação da situação financeira e patrimonial da Sociedade.
	Reputação	Desvalorização da capacidade competitiva devido à perda de confiança na Sociedade de qualquer dos seus intervenientes, com base na avaliação feita por estes grupos das ações ou omissões, realizadas ou atribuídas, da Sociedade, da sua Direção, dos seus Órgãos Governantes ou devido à falência de entidades relacionadas não consolidadas (risco de Step-In).

### 3.2.3. Cultura de Riscos

#### Princípios gerais de gestão do risco

Os Princípios Gerais que regem a Gestão do Risco na Sociedade e, em geral, no Grupo CaixaBank, resumem-se a seguir:

- O risco é inerente aos negócios da Sociedade.
  - Responsabilidade última do Conselho de Administração.
  - Envolvimento de toda a organização.
  - A gestão compreende o ciclo completo de operações.
  - Decisões conjuntas, com um sistema de poderes e que requerem sempre a aprovação de dois colaboradores.
  - Independência de unidades comerciais e operacionais.
  - Concessão de acordo com a capacidade de reembolso do titular e rentabilidade adequada.
  - Homogeneidade nos critérios e instrumentos utilizados.
  - Descentralização das decisões.
  - Utilização de técnicas avançadas.
  - Disponibilização de recursos adequados.
- 
- Formação contínua e desenvolvimento de competências.

#### **3.2.4. Quadro de Controlo Interno**

O Grupo CaixaBank a que a Sociedade pertence possui um quadro de controlo interno em conformidade com: i) as Diretrizes de Governança Interna da ABE de 21 de Março de 2018, que desenvolvem os requisitos de governação interna estabelecidos na Diretiva 2013/36/UE do Parlamento Europeu e ii) outras Diretrizes regulamentares sobre funções de controlo aplicáveis às instituições financeiras e as recomendações da CNMV; que proporciona um grau razoável de segurança na realização dos objetivos do Grupo.

O CaixaBank concluiu também o estabelecimento, no interesse do Grupo, de princípios gerais e critérios de actuação em praticamente todas as suas áreas de atividade, através da aprovação das correspondentes políticas empresariais, às quais a Empresa aderiu e, no âmbito da sua autonomia e competências, adaptou-se ou desenvolveu, tendo em conta as características da sua atividade.

As Diretrizes do quadro de controlo interno do Grupo CaixaBank estão definidas na Política de Controlo Interno Empresarial, à qual a Empresa aderiu em Setembro de 2019, e são configuradas de acordo com as Diretrizes dos reguladores e as melhores práticas do setor com base no "modelo das três linhas de defesa":

##### **Primeira linha de defesa**

Formado pelas unidades de negócio e áreas de apoio que dão origem à exposição da Sociedade a riscos no decurso dos seus negócios. As suas funções são:

- Identificar e avaliar os riscos associados aos seus processos e implementar os controlos correspondentes.
- Implementar as regras e procedimentos estabelecidos nas políticas de risco estabelecidas pela 2LoD.
- Identificar as fragilidades de controlo e executar planos de ação para a sua mitigação.
- Informar as áreas de gestão, negócios e apoio e a 2LoD e 3LoD sobre o estado dos riscos e controlos.

##### **Segunda linha de defesa**

Formada pelo RMF (Risk Management Function, a função ligada ao Departamento de Risco que, juntamente com o Compliance, constitui a segunda linha de defesa da empresa) e Compliance. Actua independentemente das unidades de negócio. As suas funções são:

- Assegurar a existência de processos para identificar e medir todos os riscos e a sua governação e gestão.
- Assegurar a existência de políticas e procedimentos de gestão e controlo de riscos e acompanhar a sua aplicação.
- Avaliar o ambiente de controlo e reportar todos os riscos materiais do Grupo.
- O RMF fornecerá análise e visão crítica sobre a exposição ao risco, aconselhará sobre propostas e decisões de risco e informará os Órgãos Governantes.
- O cumprimento garantirá o cumprimento interno das leis, regras, regulamentos e normas aplicáveis.

### Terceira linha de defesa

A Auditoria Interna do Grupo CaixaBank funciona como uma terceira linha de defesa, supervisionando as ações da primeira e segunda linhas de defesa, a fim de proporcionar uma garantia razoável à Direção e aos órgãos governantes:

- A eficácia e eficiência dos Sistemas de Controlo Interno para mitigar os riscos associados às atividades do Grupo.
- Cumprimento da legislação atual, com especial atenção aos requisitos dos organismos de supervisão e à aplicação adequada dos Quadros de Gestão Global e de Appetite para Riscos definidos.
- Cumprimento das políticas e regulamentos internos, e alinhamento com as melhores práticas e boas práticas no setor, para uma governação interna adequada do Grupo.
- A fiabilidade e integridade da informação financeira e operacional, incluindo a eficácia do Sistema de Controlo Interno sobre Relatórios Financeiros (SCIRF).

## 3.3. Risco de crédito

### 3.3.1. Descrição geral

O risco de crédito resulta da potencial alteração do justo valor dos fluxos de caixa a receber de empréstimos e créditos devido a alterações na qualidade de crédito das contrapartes a estes ativos.

#### EXPOSIÇÃO MÁXIMA AO RISCO DE CRÉDITO

(Milhares de euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	EXPOSIÇÃO MÁXIMA AO RISCO DE CRÉDITO	COBERTURA	EXPOSIÇÃO MÁXIMA AO RISCO DE CRÉDITO	COBERTURA
Ativos financeiros disponíveis para venda (Nota 9)	71.705		5.299	
Instrumentos de capital	71.705		5.299	
Financiamentos e créditos (Nota 10)	7.777.626	(343.992)	2.841.496	(135.490)
Depósitos em instituições de crédito	18.110		2.541	
Crédito ao Cliente	7.759.516	(343.992)	2.838.784	(135.490)
Títulos de Dívida				
Outros ativos financeiros			171	
<b>TOTAL DA EXPOSIÇÃO DO ATIVO</b>	<b>7.849.331</b>	<b>(343.992)</b>	<b>2.846.966</b>	<b>(135.490)</b>
<b>TOTAL DAS GARANTIAS E OBRIGAÇÕES CONTINGENTES CONCEDIDAS</b>	<b>13.205.389</b>		<b>1.042.374</b>	
Disponível a partir de terceiros	13.205.389		1.042.374	
<b>TOTAL</b>	<b>21.054.720</b>	<b>(343.992)</b>	<b>3.889.340</b>	<b>(135.490)</b>

A exposição máxima ao risco de crédito é o montante bruto transportado.

No curso normal dos negócios, a Sociedade e o Grupo CaixaBank concentram a sua atividade de empréstimo na satisfação das necessidades de financiamento das famílias e empresas num ambiente de risco médio-baixo, com vista a manter a sua posição de liderança no financiamento de indivíduos e PMEs.

Os princípios e políticas subjacentes à gestão do risco de crédito na Sociedade e no Grupo CaixaBank são os seguintes:

- Uma relação adequada entre o rendimento e os encargos assumidos pelos consumidores.
- Verificação documental das informações fornecidas pelo mutuário e da sua solvabilidade.
- 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 cobre toda a vida da transação, desde a análise de viabilidade e admissão do risco de acordo com critérios estabelecidos, até ao controlo da solvabilidade e rentabilidade e, eventualmente, à recuperação dos ativos em imparidade. A diligência na gestão de cada uma destas fases será conducente a uma amortização bem sucedida.

#### 3.3.2.1. Admissão e aprovação

O sistema de Admissão de Risco da Empresa baseia-se num estudo do mutuário e em cinco áreas críticas de risco. A aprovação de qualquer risco deve basear-se numa análise das pessoas envolvidas, ou seja, mutuários e garantes, quando aplicável. A análise dos mutuários deve basear-se, sempre que possível, no conhecimento interno do cliente e na experiência em operações anteriores, e quando tal não for possível, isto é, no caso de não ser um cliente anterior, em informações sócio-demográficas, de emprego e de rendimento, bem como na própria aplicação, complementada por fontes de dados externas.

A partir da análise de alguns dos pilares, tais como o montante, são obtidos diferentes níveis de risco, o mais elevado dos quais determinará o nível hierárquico necessário para aprovar a transação. Os cinco pilares analisados para cada candidatura e uma breve descrição são detalhados abaixo:

- **Montante:** o montante é definido como o total do montante financeiro solicitado juntamente com o risco já concedido. Este montante irá determinar o nível de risco de aprovação.
- **Intermediário:** alguns dos pedidos de crédito que chegam à Sociedade são feitos através de intermediários fora do Grupo CaixaBank: retalhistas, concessionários de automóveis, etc. A selecção e controlo adequados dos intermediários é fundamental para a qualidade de crédito das transações, bem como para o preço e rentabilidade de cada intermediário.
- **Política Geral de Risco:** conjunto de políticas que identificam e avaliam as variáveis relevantes de cada aplicação.
- **Prazo:** o prazo é a duração da transação solicitada e é uma variável crítica que acrescenta incerteza à transação.
- **Bem financiado:** nas linhas de negócio aplicáveis, o bem financiado é entendido como o objeto ou objetos que o cliente deseja adquirir e para a aquisição dos quais necessita do montante concedido pelo crédito.

#### 3.3.2.2. Mitigação dos riscos

Uma garantia eficaz é uma garantia que é válida como mitigação do risco:

- **Garantias pessoais:** destacam-se as operações de risco com empresas, nas quais a garantia dos parceiros, tanto pessoas singulares como colectivas, é considerada relevante. No caso de pessoas singulares, a garantia é estimada com base em declarações de bens, e quando o fiador é uma pessoa colectiva, é analisada no processo de concessão como um proprietário.
- **Reserva de propriedade sobre um veículo:** trata-se de um direito sobre o veículo financiado, que está registado no Registo de Bens Móveis e na Direção-Geral de Viação, o que, por um lado, impede a transferência do veículo e, por outro lado, confere à instituição financeira um direito preferencial sobre o veículo em caso de apreensão ou processo de falência.

#### 3.3.2.3. Gestão do incumprimento

O principal objetivo do processo de gestão do incumprimento é a recuperação completa da dívida, fornecendo às equipas responsáveis pela gestão do incumprimento uma série de ferramentas descritas abaixo.

Este processo rege-se por três princípios básicos:

- a) **Prevenção:** um dos princípios mais importantes é a deteção precoce do risco de não pagamento, a fim de poder geri-lo e normalizar a situação mesmo antes de ocorrer.
- b) **Orientação para o cliente:** os esforços de cobrança de dívidas visam ajudar o cliente a encontrar soluções para situações de irregularidades de pagamento. Estes esforços são também uma forma de fidelização do cliente, uma vez que a gestão da recuperação de dívidas é realizada com e para o cliente, o que requer conhecer e analisar o cliente a fim de definir a melhor linha de ação tanto para a Sociedade como para o cliente.

Os incidentes são geridos numa base unitária, ou seja, considerando todas as posições do cliente e não cada uma das posições com incidentes separadamente, independentemente da situação contabilística de cada uma das posições, de acordo com o quadro regulamentar aplicável.

É igualmente considerada a ligação do cliente dentro de um grupo económico ou com outros clientes. Em geral, o objetivo é evitar a duplicação de procedimentos com o conseqüente aumento dos custos, e procura-se uma solução global para a gestão da situação do cliente.

- c) **Prudência:** o objetivo do processo de gestão do incumprimento é maximizar a recuperação da dívida o mais rapidamente possível e ao menor custo possível em qualquer momento no decurso do processo (incluindo a fase judicial), mas agindo sempre com a máxima prudência na negociação em curso com o cliente.

Por outro lado, os acordos só devem ser aceites quando forem razoáveis e realistas e respeitarem os circuitos concebidos para a sua aprovação.

**DETALHE DE CRÉDITO AO CLIENTE DEVIDO A FALTA DE PAGAMENTO**
*(Milhares de euros)*

	31/12/2019	31/12/2018
<b>Montant Líquido</b>		
Dos quais: não pagos há menos de 30 dias ou com pagamentos em curso	7.157.755	2.582.571
Dos quais: 30 a 60 dias em atraso	38.101	15.679
Dos quais: não pagos durante 60 a 90 dias	19.523	11.631
Dos quais: não pagos de 90 dias a 6 meses	63.116	22.904
Dos quais: não pagos de 6 meses a 1 ano	74.351	32.186
Dos quais: em falta há mais de 1 ano	62.678	38.323
<b>TOTAL</b>	<b>7.415.524</b>	<b>2.703.294</b>

**3.3.2.4 Política de refinanciamento**

A Sociedade adere à Política de Refinanciamento e Recuperação de Empresas do Grupo, que estabelece os princípios corporativos nesta área, destinados a:

- Resolução de incidentes de pagamento que possam surgir em qualquer transação de ativos, quer seja ou não paga.
- Compreender e normalizar todas as estratégias e políticas que regem a concessão, monitorização, cobrança e/ou recuperação (quando aplicável), organização, recursos, sistemas de gestão e controlo, produtos e clientes, sujeitos a transações de ativos sujeitos a processos de novação, refinanciamento, abates ou aquisição de ativos.

Refinanciamentos

O que se segue fornece informações sobre o montante pendente de transações refinanciadas de acordo com a classificação do risco de insolvência do cliente:

**REFINANCIAMENTOS**

(Milhares de euros)

	2019	2018
Normal	3.934	-
Insatisfatório	30.765	-
Duvidoso	33.445	-
Provisiones	(19.831)	-
Insatisfatório	(4.615)	-
Duvidoso	(15.216)	-
<b>TOTAL</b>	<b>48.313</b>	<b>-</b>

**3.3.3. Risco de concentração**

O risco de concentração está conceptualmente englobado no risco de crédito, embora abranja todos os tipos de ativos. O risco de concentração é definido como o risco que pode afectar a conta de ganhos e perdas da Empresa e o seu capital próprio como resultado da detenção de instrumentos financeiros com características semelhantes e que podem ser afetados de forma semelhante por alterações económicas ou outras.

**Concentração em clientes ou em "grandes riscos".**

A Sociedade não tem uma elevada exposição ou concentração em clientes específicos.

**Concentração por tipo de produto**

O CaixaBank, S.A., acionista único da Sociedade, controla e reporta aos órgãos de gestão e de governo uma visão completa das posições contabilísticas, segregadas por produto e emissor/contraparte, classificadas em financiamento e empréstimos.

**Concentração por localização geográfica**

O risco por zona geográfica é descrito abaixo:

**CONCENTRAÇÃO POR LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA 31-12-2019**

(Milhares de euros)

	TOTAL	ESPANHA	RESTO DA UNIÃO EUROPEIA	AMÉRICA	RESTO DO MUNDO
Bancos centrais e instituições de crédito	18.111	15.378	2.729		4
Administrações públicas	833	832		1	
Administração central	226	226			
Outras Administrações Públicas	607	606		1	
Outras sociedades financeiras e empresas em nome individual (atividade financeira empresarial)	712.873	603.277	4		109.592
Sociedades não financeiras e empresas em nome individual (atividade empresarial não financeira)	1.164.898	1.156.657	566	7.649	25
Construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)	15.004	15.002	2		
Construção de obras de engenharia civil	31.349	31.334	13		2
Outros fins	1.118.546	1.110.321	552	7.649	23
Grandes empresas	255.330	248.056		7.274	
PMEs e ENIs	863.216	862.265	552	375	23
Outros setores	6.621.802	6.594.007	18.801	4.676	4.319
Moradias					
Consumo	6.400.242	6.372.454	18.801	4.668	4.319
Outros fins	221.560	221.553		8	
<b>TOTAL</b>	<b>8.518.517</b>	<b>8.370.151</b>	<b>22.100</b>	<b>12.326</b>	<b>113.940</b>

**CONCENTRAÇÃO POR LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA 31-12-2018**

(Milhares de euros)

	TOTAL	ESPANHA	RESTO DA UNIÃO EUROPEIA	AMÉRICA	RESTO DO MUNDO
Bancos centrais e instituições de crédito	2.541	2.541			
Administrações públicas					
Outras sociedades financeiras e empresas em nome individual (atividade empresarial financeira)	65.950	20.705			45.245
Sociedades não financeiras e empresas em nome individual (atividade empresarial não financeira)	144.234	144.234			
Outros setores	2.662.838	2.662.838			
<b>TOTAL</b>	<b>2.875.563</b>	<b>2.830.318</b>			<b>45.245</b>

A distribuição da exposição ao risco de Espanha pela Comunidade Autónoma é a seguinte:

**CONCENTRAÇÃO PELA CA 31-12-2019**

(Milhares de euros)

	TOTAL	ANDALUZIA	BALEARES	CANÁRIAS	CASTILLA LA MANCHA	CASTILLA e LEÓN	CATALUNHA	MADRID	NAVARRA	COMUNIDAD E VALENCIANA	PAÍS VASCO	OUTROS (*)
Bancos centrais e instituições de crédito	15.378						2.998	570		11.810		
Administrações públicas	832		5	21	4	24	375	64	52	21	12	255
Administração central	226											226
Outras Administrações públicas	606		5	21	4	24	375	64	52	21	12	28
Outras sociedades financeiras e empresas em nome individual (atividade empresarial financeira)	603.277		46	138	51	33	726	601.133	17	286	108	738
Sociedades não financeiras e empresas em nome individual (atividade empresarial não financeira)	1.156.657	92	21.675	23.583	15.995	17.709	517.278	306.501	9.170	63.221	19.529	161.905
Construção e desenvolvimento imobiliário (incluindo terrenos)	15.002	2	781	551	416	235	3.832	2.100	320	2.310	546	3.909
Construção de obras civis	31.334	3	1.167	942	1.141	1.041	9.293	6.183	540	3.061	1.194	6.767
Outros fins	1.110.321	86	19.728	22.090	14.438	16.432	504.153	298.218	8.310	57.849	17.788	151.228
Grandes empresas	248.056					76	35.677	212.194	20	12		77
PMEs e ENIs	862.265	86	19.728	22.090	14.438	16.356	468.476	86.024	8.290	57.837	17.788	151.151
Outros setores	6.594.007	1.218	233.063	485.483	159.429	172.066	1.979.257	773.329	120.181	615.492	170.680	1.883.809
Moradias												
Consumo	6.372.454	1.211	231.326	482.268	158.361	170.285	1.790.396	767.614	119.047	611.467	169.530	1.870.949
Outros fins	221.553	7	1.736	3.215	1.068	1.781	188.861	5.715	1.134	4.025	1.151	12.860
<b>TOTAL</b>	<b>8.370.151</b>	<b>1.310</b>	<b>254.789</b>	<b>509.226</b>	<b>175.479</b>	<b>189.831</b>	<b>2.500.633</b>	<b>1.681.597</b>	<b>129.420</b>	<b>690.830</b>	<b>190.329</b>	<b>2.046.707</b>

### CONCENTRAÇÃO PELA CA 31-12-2018

(Milhares de euros)

	TOTAL	ANDALUZIA	BALEARES	CANÁRIAS	CASTILLA LA MANCHA	CASTILLA e LEÓN	CATALUNHA	MADRID	NAVARRA	COMUNIDAD E VALENCIANA	PAÍS VASCO	OUTROS (*)
Bancos centrais e instituições de crédito	2.541						2.541					
Administrações públicas								19.784				(19.784)
Outras sociedades financeiras e empresas em nome individual (atividade empresarial financeira)	20.705	180	3	117	13	13	164	15.449	16	181	3	4.566
Sociedades não financeiras e empresas em nome individual (atividade empresarial não financeira)	144.234	17.916	4.027	5.398	2.135	2.135	61.665	327.009	1.659	14.212	2.904	(294.826)
Outros setores	2.662.838	626.443	79.638	225.591	54.640	54.640	611.355		32.471	290.359	61.269	626.432
<b>TOTAL</b>	<b>2.830.318</b>	<b>644.539</b>	<b>83.668</b>	<b>231.106</b>	<b>56.788</b>	<b>56.788</b>	<b>675.725</b>	<b>362.242</b>	<b>34.146</b>	<b>304.752</b>	<b>64.176</b>	<b>316.388</b>

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

**Concentração pelos setores económicos**

A distribuição de empréstimos e créditos aos clientes por atividade é mostrada abaixo:

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

(Milhares de euros)

	TOTAL	EMPRÉSTIMOS SEGUROS. MONTANTE PREVISTO, COM BASE NA ÚLTIMA AVALIAÇÃO DISPONÍVEL (LOAN TO VALUE)						
		DAS QUAIS: GARANTIA IMOBILIÁRIA	DAS QUAIS: OUTRAS GARANTIAS	≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤ 100%	> 100%
Administrações públicas	833							
Outras sociedades financeiras e empresas em nome individual (atividade empresarial financeira)	3.269							
Sociedades não financeiras e empresas em nome individual (atividade empresarial não financeira)	910.035							
Construção e desenvolvimento imobiliário (incluindo terrenos)	15.004							
Construção de obras civis	31.348							
Outros fins	863.684							
Grandes empresas	468							
PMEs e ENIs	863.216							
Outros setores	6.583.773		37	8	11	18		
Moradias								
Consumo	6.362.212							
Outros fins	221.560		37	8	11	18		
<b>TOTAL</b>	<b>7.497.910</b>		<b>37</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>18</b>		

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

(Milhares de euros)

	TOTAL	EMPRÉSTIMOS SEGUROS. MONTANTE PREVISTO, COM BASE NA ÚLTIMA AVALIAÇÃO DISPONÍVEL (LOAN TO VALUE)						
		DAS QUAIS: GARANTIA IMOBILIÁRIA	DAS QUAIS: OUTRAS GARANTIAS	≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤ 100%	> 100%
Administrações públicas								
Outras sociedades financeiras e empresas em nome individual (atividade empresarial financeira)	1.374							
Sociedades não financeiras e empresas em nome individual (atividade empresarial não financeira)	108.348							
Outros setores	2.662.838							
<b>TOTAL</b>	<b>2.772.560</b>							

## 3.4. Risco operacional

**3.4.1. Descrição geral**

O risco operacional é definido como a possibilidade de incorrer em perdas devido à falha ou inadequação de processos, pessoal, sistemas internos ou eventos externos.

Para gerir o risco operacional, a Sociedade aplica um modelo abrangente de medição e controlo comum a todo o Grupo CaixaBank.

O objetivo pretendido através da sua gestão é melhorar a qualidade da gestão empresarial, fornecendo informações de risco operacional que permitam a tomada de decisões para assegurar a continuidade a longo prazo da organização, melhorar os seus processos e a qualidade do serviço ao cliente interno e externo, respeitando o quadro regulamentar estabelecido e otimizando o consumo de capital.

O objetivo global é repartido em diferentes objetivos específicos:

- Tomar medidas para mitigar e reduzir de forma sustentável as perdas operacionais.
- Assegurar a sobrevivência da organização a longo prazo.
- Promover a criação de sistemas de melhoria contínua dos processos operacionais e da estrutura de controlo.
- Exploração de sinergias na gestão do risco operacional.
- Promover uma cultura de gestão do risco operacional.
- Cumprir o quadro regulamentar estabelecido e os requisitos para a aplicabilidade do modelo de gestão e cálculo escolhido.

**3.4.2. Ciclo do risco operacional**

Embora o método utilizado para o cálculo dos requisitos regulamentares de consumo de capital seja padrão, a medição e gestão do risco operacional da Sociedade é apoiada por políticas, processos, ferramentas e metodologias sensíveis ao risco, de acordo com as melhores práticas do mercado.

Os riscos operacionais são classificados em quatro categorias ou níveis hierárquicos, que vão desde os mais genéricos aos mais específicos ou detalhados:

- Nível 1 e 2: das normas regulamentares bancárias, que se aplicam ao nível consolidado do Grupo CaixaBank. O Nível 1 é composto por 7 subcategorias (Fraude Interna, Fraude Externa, Práticas de Emprego e Segurança no Local de Trabalho, Clientes, Produtos e Práticas Empresariais, Danos a Ativos Físicos, Interrupções Empresariais e Falhas de Sistemas, Execução e Entrega e Gestão de Processos) e o Nível 2 é composto por 20 subcategorias.
- Nível 3: Nível interno do CaixaBank Payments & Consumer com base na identificação de riscos detalhados.
- Nível 4: Riscos individuais, obtidos após atribuição de um risco de nível 3 a um processo ou atividade.

O risco operacional é medido nas seguintes variantes:

**■ Medição qualitativa**

Todos os anos, são realizadas auto-avaliações do risco operacional para: **i)** obter conhecimento do perfil de risco operacional e de novos riscos críticos; e **ii)** manter um processo padronizado de atualização da taxonomia do risco operacional, que é a base sobre a qual se baseia a gestão do risco operacional.

O CaixaBank está também a participar num exercício para gerar cenários hipotéticos de perdas operacionais extremas organizado pelo CaixaBank para todo o Grupo, através de uma série de workshops e reuniões de especialistas. O objetivo é que estes cenários possam ser utilizados para detetar áreas de melhoria na gestão e complementar os dados históricos internos e externos disponíveis sobre perdas operacionais..

#### ■ Medição quantitativa

A base de dados interna de perdas operacionais do CaixaBank é uma das pedras angulares da gestão de risco operacional do Grupo.

Um evento operacional é a materialização de um risco operacional identificado, uma ocorrência que dá origem a uma perda operacional. É o conceito sobre o qual todo o modelo de dados da base de dados interno se articula. Os eventos de perda são definidos como cada um dos impactos económicos individuais correspondentes a uma perda ou recuperação operacional.

Além disso, a medição através de Indicadores de Risco Operacional (KRIs) é uma metodologia quantitativa/qualitativa que permite: **i)** antecipar a evolução dos riscos operacionais e promover uma visão prospectiva na gestão do risco operacional e **ii)** fornecer informações sobre a evolução do perfil do risco operacional, bem como as suas causas. Uma KRI é uma métrica que permite detetar e antecipar variações nos níveis de risco operacional; a sua monitorização e gestão é integrada na ferramenta de gestão do risco operacional da empresa. Não se destinam a ser um resultado directo da exposição ao risco, mas sim métricas através das quais o risco operacional pode ser activamente identificado e gerido.

#### 3.4.3. Mitigação do risco operacional

A fim de mitigar o risco operacional, são definidos planos de ação que envolvem a designação de um centro responsável, uma descrição das ações a serem tomadas para mitigar o risco, uma percentagem ou grau de progresso que é periodicamente atualizada e a data final de compromisso do plano. Isto permite a mitigação **i)** reduzindo a frequência da ocorrência de eventos e o seu impacto; **ii)** tendo uma sólida estrutura de controlo baseada em políticas, metodologias, processos e sistemas; e **iii)** integrando a informação fornecida pelas alavancas de gestão do risco operacional na gestão diária da Sociedade.

### 3.5. Risco legal e regulamentar

O risco legal e regulamentar é entendido como as potenciais perdas ou diminuição da rentabilidade da Empresa em resultado de alterações na legislação atual, implementação incorrecta de tal legislação nos processos do Grupo, interpretação inadequada de tal legislação nas diferentes operações, gestão incorrecta de requisitos judiciais ou administrativos ou processos judiciais ou reclamações recebidas.

A Empresa monitoriza e acompanha constantemente as mudanças regulamentares em defesa de uma maior segurança jurídica e interesses legítimos. As principais iniciativas regulamentares e processos consultivos em que o Grupo CaixaBank participou que são relevantes para a Empresa são descritas seguidamente:

- Revisão pela Comissão Europeia de várias Diretivas, em particular: **i)** a Diretiva sobre Crédito ao Consumo (CCD), **ii)** a Diretiva sobre Comercialização à Distância de Serviços Financeiros ao Consumidor, e **iii)** o Regulamento de Benchmarks (BMR).
- A nível nacional, foram realizadas consultas públicas sobre a alteração da circular sobre a publicidade de produtos e serviços bancários e a alteração da Ordem de Transparência Bancária sobre obrigações de informação sobre crédito por tempo indeterminado associado a instrumentos de pagamento.
- Em relação aos riscos tecnológicos, o Guia EBA sobre segurança e gestão de riscos tecnológicos (ICT) é digno de nota.
- No domínio fiscal, foram abordadas consultas sobre as medidas fiscais do Orçamento Geral do Estado e a alteração da Lei Geral Fiscal para transpor a **Diretiva conhecida como DAC 6 para o direito espanhol.**

Estas ações são coordenadas pelo Comité Regulador do CaixaBank, o órgão responsável pela definição do posicionamento estratégico do Grupo CaixaBank em matérias relacionadas com a regulação financeira, promovendo a representação dos interesses da Empresa e coordenando a avaliação regular das iniciativas e propostas de regulação que possam afectar o Grupo.

Também assegura que os regulamentos são devidamente implementados. De particular destaque é o Decreto-Lei Real 19/2018, de 23 de Novembro, sobre serviços de pagamento e outras medidas urgentes em matéria financeira (PSD2).

Na mesma linha, o Departamento Jurídico do CaixaBank coordena um conjunto de comités (Comité de Transparência, Comité de Privacidade), com uma visão empresarial, cujo objetivo é acompanhar cada uma das iniciativas do Grupo para garantir o cumprimento das normas de proteção do consumidor e de privacidade.

Para assegurar a correcta interpretação das regras, para além de um estudo da jurisprudência e das decisões das autoridades competentes, a fim de ajustar as suas ações a estes critérios, as autoridades administrativas competentes são também consultadas quando necessário. Por exemplo, na área da proteção de dados, apresentou várias consultas à **Agência Espanhola de Proteção de Dados** sobre o estatuto do responsável pelo tratamento de dados na prestação de serviços financeiros e a necessidade de consultar as Listas Robinson em caso de tratamento com base em interesses legítimos.

Em relação aos procedimentos legais, e tendo em conta o litígio existente, a Sociedade tem políticas, critérios e procedimentos para a análise e monitorização de tal litígio. Estes permitem-lhe gerir individualmente a defesa de cada um deles e identificar e atualizar as provisões necessárias para cobrir perdas financeiras hipotéticas sempre que se considere provável que ocorram em resultado de resoluções desfavoráveis, tanto judiciais como extrajudiciais (isto é, reclamações de clientes), sanções administrativas, apresentadas contra a Empresa nas áreas civil, criminal, fiscal, contencioso administrativo e laboral.

### 3.6. Risco de conduta

No quadro do risco operacional definido pelos regulamentos, o risco de conduta é definido como o risco de a Empresa aplicar critérios de ação contrários aos interesses dos seus clientes ou outros interessados, ou ações ou omissões da Empresa que não estejam em conformidade com o quadro legal e regulamentar, ou com políticas, regras ou procedimentos internos ou códigos de conduta e normas éticas e de boas práticas. O objetivo da Empresa é: **i)** minimizar a probabilidade de este risco se materializar e **ii)** que, se se materializar, as deficiências sejam prontamente detectadas, comunicadas e tratadas.

A gestão do risco não é da responsabilidade de uma área específica, mas sim de toda a sociedade, a qual, através dos seus funcionários, deve assegurar o cumprimento dos regulamentos em vigor, aplicando procedimentos que aplicam estes regulamentos às atividades que executam.

A fim de gerir o risco de conduta, os valores e princípios de ação incluídos no Código de Ética e regras de conduta são divulgados e promovidos, e tanto os seus membros como o resto dos colaboradores e executivos devem assumir o seu cumprimento como o principal critério e guia para a sua atividade diária. Em virtude disto, e como primeira linha de defesa, as áreas cuja atividade está sujeita a riscos implementam e gerem indicadores ou controlos de primeiro nível que permitem a deteção de possíveis fontes de risco e actuam eficazmente para as mitigar.

### 3.7. Risco tecnológico

Também no quadro do risco operacional regulamentar, o risco tecnológico é definido como o risco de perda devido a hardware ou software inadequado ou falhado de infra-estruturas tecnológicas, devido a ciberataques ou outras circunstâncias, que podem comprometer a disponibilidade, integridade, acessibilidade e segurança de infra-estruturas e dados. O risco é dividido em 5 categorias que afectam as TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação): **i)** disponibilidade; **ii)** segurança da informação; **iii)** funcionamento e gestão da mudança; **iv)** integridade dos dados; e **v)** governação e estratégia.

A sua medição atual é incorporada num indicador de monitorização mensal pelo CaixaBank para todo o Grupo, calculado com base nos indicadores individuais acima mencionados. Numa base mensal, são registados os valores de uma série de conceitos previamente identificados como chave para a medição do risco. Estes conceitos e o método de cálculo são revistos anualmente.

Os quadros de governação disponíveis respondem a esta medição, e foram concebidos de acordo com normas internacionais de reconhecido prestígio, que se aplicam nas áreas de:

- Governação de TI, concebida e desenvolvida de acordo com a Norma ISO 38500.
- Segurança da Informação, concebida e desenvolvida de acordo com a Norma ISO 27001.
- Contingência tecnológica, concebida e desenvolvida de acordo com a norma ISO 27031.

Em particular, a continuidade da atividade refere-se à capacidade de uma organização de continuar a fornecer os seus produtos e serviços a níveis aceitáveis e pré-estabelecidos na sequência de um incidente que possa pôr em risco as suas operações ou os serviços que presta. É gerida através da identificação de potenciais ameaças à organização e do seu potencial impacto nas operações. Fornece um quadro para aumentar a resiliência e resistência da organização, de modo a que esta possa responder eficazmente para salvaguardar os interesses dos seus principais intervenientes, a sua reputação, a sua marca e as suas atividades geradoras de valor.

Nesta área, a Sociedade adoptou e mantém um Sistema de Gestão da Continuidade de Negócios (BCMS) baseado na norma internacional ISO 22301 e certificado pela British Standards Institution (BSI) como BCMS 570347.

A Sociedade tem também um plano de emergência geral e vários regulamentos internos sobre medidas de segurança, entre os quais se destacam as seguintes prioridades: **i)** estratégia de cibersegurança; **ii)** luta contra a fraude interna e de clientes; **iii)** proteção da informação; **iv)** divulgação de segurança e governação; e **v)** segurança dos fornecedores.

### 3.8. Outros riscos operacionais

Dentro do Catálogo de Riscos, isto é definido como perda ou dano causado por erros ou falhas nos processos, por eventos externos ou por ações acidentais ou maliciosas de terceiros fora da Sociedade. Inclui, entre outros, fatores de risco relacionados com a externalização, a utilização de modelos quantitativos (risco modelo), detenção de títulos ou fraude externa.

Todas as áreas dentro das suas respetivas esferas são responsáveis pela gestão quotidiana de todos os outros riscos operacionais. Isto implica identificar, avaliar, gerir, controlar e comunicar os riscos operacionais da sua atividade, colaborar com o RMF de risco operacional da entidade na implementação do modelo de gestão.

Em 2019, o Conselho de Administração do CaixaBank aprovou a Política de Outsourcing Corporativo e Gestão de Riscos, à qual a Empresa aderiu, que inclui os mais recentes requisitos regulamentares em relação a estas operações e representa um reforço significativo da governação corporativa dos riscos nos processos de outsourcing.

### 3.9. Risco de fiabilidade dos relatórios financeiros

O risco de fiabilidade dos relatórios financeiros é definido como as perdas potenciais, económicas ou não, resultantes de deficiências na exactidão, exaustividade e critérios utilizados para preparar os dados necessários para avaliar a posição financeira e patrimonial da Sociedade.

Para gerir o risco de fiabilidade da informação financeira, o Grupo CaixaBank tem, entre outras, duas Políticas Empresariais das quais a Sociedade tomou conhecimento a 28 de novembro de 2019:

- Política Corporativa sobre a Divulgação e Verificação de Informação Financeira.
- Política Empresarial sobre o Sistema de Controlo Interno sobre Relatórios Financeiros.

A gestão deste risco compreende principalmente a avaliação de que a informação financeira da Empresa está em conformidade com os seguintes princípios:

- As transações, factos e outros eventos abrangidos pela informação financeira existem efectivamente e foram registados no momento adequado (existência e ocorrência).

- A informação reflecte todas as transações, factos e outros eventos nos quais o Grupo está envolvido (integridade).
- As transações, factos e outros eventos são registados e medidos de acordo com as normas aplicáveis (avaliação).
- As transações, factos e outros eventos são classificados, apresentados e divulgados na informação financeira em conformidade com as normas aplicáveis (apresentação, divulgação e comparabilidade).
- A informação financeira reflecte, na data relevante, direitos e obrigações através dos correspondentes ativos e passivos, de acordo com as normas aplicáveis (direitos e obrigações).

O Grupo CaixaBank implementou uma estrutura de controlo interno baseada nas três linhas do modelo de defesa para gerir e monitorizar o risco:

- A 1ª linha de atividades de defesa no processo de fecho de contas, um pilar fundamental para a preparação de informação financeira.
- A 2ª linha de atividades de defesa inclui, entre outras, i) monitorização e gestão do Sistema de Controlo Interno sobre Relatórios Financeiros (SCRF); ii) aconselhamento e/ou definição de critérios para a identificação, monitorização, implementação e avaliação dos controlos sobre relatórios financeiros; iii) análise do cumprimento das políticas e iv) identificação e monitorização das deficiências de controlo interno identificadas.
- A 3ª linha de atividades de defesa inclui, entre outras, a revisão da fiabilidade e integridade dos relatórios financeiros, incluindo a eficácia do SCFR.

### 3.10. Risco estrutural de tipos

O risco de taxa de juro estrutural é entendido como a sensibilidade do rendimento líquido de juros da Sociedade a alterações nas taxas de juro do mercado. A gestão deste risco é confiada à Direção da Empresa, que é apoiada, se necessário, pelos departamentos especializados mantidos para o efeito pelo seu único acionista. Para o efeito, são elaborados relatórios regulares que avaliam periodicamente a exposição da Empresa, analisando as lacunas entre o ativo e o passivo, bem como as projecções financeiras da margem financeira em vários cenários.

Estes relatórios são apresentados ao Conselho de Administração da Sociedade, onde são tomadas as medidas necessárias para manter este risco dentro de limites aceitáveis, a fim de maximizar os resultados financeiros.

Contudo, é de notar que, por um lado, os empréstimos e créditos da Empresa consistem principalmente em pequenos empréstimos a taxas de juro fixas, com revisões periódicas baseadas no nível de risco do cliente e, por outro lado, as suas responsabilidades correspondem principalmente ao financiamento recebido do seu único acionista a taxas de juro variáveis (indexadas à Euribor a 1 ano); por conseguinte, na opinião dos administradores da Empresa, a exposição ao risco de taxa de juro não é significativa.

### 3.11. Risco de liquidez e financiamento

#### 3.11.1. Descrição geral

O risco de liquidez e financiamento refere-se a uma falta de ativos líquidos, ou capacidade limitada de acesso ao financiamento de mercado, para satisfazer os prazos contratuais de vencimento de passivos, requisitos regulamentares ou necessidades de investimento da Sociedade.

O financiamento da Sociedade provém quase inteiramente de empresas do Grupo (CaixaBank e BPI). O Grupo gere este risco a fim de manter níveis de liquidez que lhe permitam cumprir confortavelmente os seus compromissos de pagamento e não pôr em risco a sua atividade de investimento devido à falta de fundos emprestados, mantendo-se sempre dentro do quadro de apetite para o risco. Os princípios estratégicos seguidos para atingir este objetivo são os seguintes:

- Um sistema descentralizado de gestão de liquidez em duas unidades (subgrupo BPI e subgrupo CaixaBank) em que as funções são segregadas para assegurar uma gestão, controlo e monitorização óptimos dos riscos.
- Manutenção de um nível eficiente de fundos líquidos para cumprir os compromissos, financiar planos de negócios e cumprir os requisitos regulamentares.
- Gestão activa da liquidez que consiste na monitorização contínua dos ativos líquidos e da estrutura do balanço.
- Sustentabilidade e estabilidade das fontes de financiamento, com base em i) estrutura de financiamento baseada principalmente em depósitos de clientes e ii) financiamento do mercado de capitais que complementa a estrutura de financiamento.

A estratégia de risco do Grupo e o apetite por risco de liquidez e de financiamento é articulada através:

- a identificação dos riscos de liquidez relevantes para o Grupo;
- a formulação dos princípios estratégicos a seguir pelo Grupo na gestão de cada um destes riscos;
- a definição de métricas relevantes para cada um destes riscos;
- a fixação de apetite, tolerância, limite e, quando apropriado, limiares de recuperação na RAF;
- o estabelecimento de procedimentos de gestão e controlo para cada um destes riscos, incluindo mecanismos sistemáticos de monitorização interna e externa;
- a definição de um quadro de teste de stress e de um Plano de Contingência de Liquidez para assegurar a gestão do risco de liquidez em situações de crise moderada e grave;
- e um quadro para Planos de Recuperação, que formula cenários e medidas para uma situação de stress elevado.

Em particular, o Grupo tem estratégias específicas para: i) gestão de liquidez intradiária; ii) gestão de liquidez a curto prazo; iii) gestão de fontes/concentrações de financiamento; iv) gestão de ativos líquidos e v) gestão de ativos colateralizados. O Grupo também dispõe de procedimentos para minimizar os riscos de liquidez em condições de stress i) através da deteção precoce de circunstâncias que o possam gerar; ii) minimização dos impactos negativos e iii) gestão activa para superar a potencial situação de crise.

### 3.11.2. Mitigação do risco de liquidez

Com base nos princípios mencionados na secção anterior, é elaborado o Plano de Contingência do Grupo, que tem um plano de ação definido para cada um dos cenários de crise estabelecidos, detalhando medidas a nível comercial, institucional e de comunicação para lidar com este tipo de situação e prevenindo a possibilidade de utilização da reserva de liquidez ou de fontes extraordinárias de financiamento. No caso de uma situação de stress, o buffer de ativos líquidos será gerido com o objetivo de minimizar o risco de liquidez.

Entre as medidas implementadas para gerir o risco de liquidez e com um sentido de antecipação, destacam-se as seguintes:

- Delegação da Assembleia Geral de Acionistas do CaixaBank para a emissão.
- Disponibilidade de várias linhas abertas com i) o ICO, sob linhas de crédito - mediação, ii) o BEI e iii) o Conselho do Banco de Desenvolvimento da Europa (BDE). Além disso, estão disponíveis no BDE instrumentos de financiamento para os quais foi depositada uma série de garantias que permitem a obtenção imediata de liquidez.
- Manutenção de programas de emissão a fim de encurtar os períodos de formalização para a emissão de valores mobiliários para o mercado.

Segue-se uma análise dos ativos e passivos da Sociedade agrupados por prazos de vencimento considerados como o período pendente desde a data do balanço até à data de vencimento contratual:

### PRAZO RESIDUAL DAS OPERAÇÕES 2019

(Milhares de euros)

	NUMERÁRIO						Sem vto. /	
	O	<1 MÊS	1-3 MESES	3-12 MESES	1-5 ANOS	> 5 ANOS	Sem classif	TOTAL
Numerário e depósitos nos bancos centrais								
Depósitos em instituições de crédito	17.889						222	18.111
Crédito ao Cliente	4.353	340.247	559.086	1.308.921	2.519.487	536.668	2.322.825	7.591.587
Títulos de Dívida								
Outros ativos com vencimento								
<b>TOTAL ATIVO</b>	<b>22.242</b>	<b>340.247</b>	<b>559.086</b>	<b>1.308.921</b>	<b>2.519.487</b>	<b>536.668</b>	<b>2.323.047</b>	<b>7.609.698</b>
Depósitos de bancos centrais								
Depósitos de instituições de crédito	148.135	95.989	179.299	4.275.461	1.604.481	322.479		6.625.844
Depósitos de clientes	515							515
Títulos de dívida negociáveis								
Passivos subordinados								
Outros passivos com vencimento	742							742
<b>TOTAL PASSIVO</b>	<b>149.392</b>	<b>95.989</b>	<b>179.299</b>	<b>4.275.461</b>	<b>1.604.481</b>	<b>322.479</b>		<b>6.627.101</b>
<b>DIFERENÇA ATIVO MENOS PASSIVO</b>	<b>(127.150)</b>	<b>244.258</b>	<b>379.787</b>	<b>(2.966.540)</b>	<b>915.006</b>	<b>214.189</b>	<b>2.323.047</b>	<b>982.597</b>

### PRAZO RESIDUAL DAS OPERAÇÕES 2018

(Milhares de euros)

	MEDIANTE						Sin vto. /	
	SOLICITAÇÃO	<1 MES	1-3 MESES	3-12 MESES	1-5 ANOS	> 5 ANOS	Sin clasif	TOTAL
Numerário e depósitos nos bancos centrais								
Depósitos em instituições de crédito	2.542							2.542
Crédito ao Cliente	3.400	80.087	148.640	517.214	1.282.970	262.132	426.950	2.721.393
Títulos de Dívida								
Outros ativos com vencimento através de lucros ou perdas								
<b>TOTAL ATIVO</b>	<b>5.942</b>	<b>80.087</b>	<b>148.640</b>	<b>517.214</b>	<b>1.282.970</b>	<b>262.132</b>	<b>426.950</b>	<b>2.723.935</b>
Depósitos de bancos centrais								
Depósitos de instituições de crédito	169.146	80.629	151.029	528.872	1.326.765	248.972		2.505.413
Depósitos de clientes								
Títulos de dívida negociáveis								
Passivos subordinados								
Outros ativos com vencimento								
<b>TOTAL PASSIVO</b>	<b>169.146</b>	<b>80.629</b>	<b>151.029</b>	<b>528.872</b>	<b>1.326.765</b>	<b>248.972</b>		<b>2.505.413</b>
<b>DIFERENÇA ATIVO MENOS PASSIVO</b>	<b>(163.204)</b>	<b>(542)</b>	<b>(2.389)</b>	<b>(11.658)</b>	<b>(43.795)</b>	<b>13.160</b>	<b>426.950</b>	<b>218.522</b>

#### 3.12. Risco de reputação

O Risco de reputação é a possível diminuição da capacidade competitiva que resultaria de uma deterioração da confiança na Empresa de qualquer das suas partes interessadas, com base na avaliação feita por estes grupos de ações ou omissões, realizada ou atribuída pela Empresa, pela sua Direção, pelos seus Órgãos Sociais ou devido à falência de entidades não consolidadas relacionadas (risco de Step-In).

Algumas das áreas de risco identificadas pela Sociedade e pelo Grupo CaixaBank em que esta confiança pode deteriorar-se incluem as relacionadas com a conceção e comercialização de produtos, sistemas de informação e segurança, a necessidade de promover

os aspectos ESG (ambientais, sociais e de governação) no negócio, incluindo os riscos relacionados com as alterações climáticas, o desenvolvimento de talentos, o equilíbrio trabalho-vida, diversidade e saúde e segurança no trabalho, devido à sua importância crescente.

A monitorização do risco é realizada pelo CaixaBank para todo o Grupo utilizando indicadores de reputação internos e externos seleccionados a partir das várias fontes de análise da percepção e expectativas das partes interessadas. Os indicadores de medição são ponderados de acordo com a sua importância estratégica e são agrupados num quadro de pontuação de reputação para obter um Índice de Reputação Global (Global Reputation Index - GRI). Esta métrica permite monitorizar o posicionamento numa base trimestral por setor e ao longo do tempo.

O principal instrumento de monitorização formal da gestão do risco reputacional é a Reputational Risk Taxonomy, que torna possível identificar e priorizar os riscos de acordo com a sua criticidade, estabelecer indicadores de monitorização para cada risco (KRI) e estabelecer políticas de cobertura e mitigação.

O controlo e atenuação do risco de reputação é afetado pelo desenvolvimento de políticas que cobrem diferentes áreas do CaixaBank Payments & Consumer. Existem também procedimentos e ações específicas nas áreas mais diretamente envolvidas na gestão dos principais riscos de reputação para prevenir e/ou mitigar a materialização do risco.

### 3.13. Risco de rentabilidade do negócio

O risco de rentabilidade do negócio refere-se à obtenção de resultados abaixo das expectativas do mercado ou dos objetivos da Sociedade que, em última análise, impedem a obtenção de um nível de rentabilidade sustentável acima do custo do capital.

Os objetivos de rentabilidade, apoiados por um processo de planeamento e monitorização financeira, são definidos no Plano Estratégico trienal do Grupo e são especificados anualmente no orçamento do Grupo e nos desafios da rede comercial.

O sistema de gestão de risco de rentabilidade empresarial da Empresa baseia-se em 4 visões de gestão:

- Visão de grupo: rentabilidade global agregada a nível do Grupo CaixaBank.
- Visão de negócio: a rentabilidade dos negócios.
- Visão de pricing: rentabilidade baseada nos preços dos produtos e serviços da Sociedade.
- Visão do projecto: a rentabilidade dos principais projectos da Sociedade.

### 3.14. Risco de imparidade de outros ativos

O risco de imparidade de outros ativos refere-se à redução do valor contabilístico dos investimentos de capital da Sociedade e dos ativos não financeiros, em particular:

- Participações: posições que compõem a carteira de participações da Sociedade, excluindo aquelas sobre as quais exerce controlo. Estas posições podem ter origem em decisões explícitas de gestão para tomar uma posição, bem como na integração de outras entidades ou ser o resultado de uma reestruturação ou execução de garantias no âmbito de uma transação de crédito inicial.

- Ativos intangíveis: incluem principalmente ativos gerados em processos de combinação de negócios, software e outros ativos intangíveis com uma vida útil limitada.
- Ativos fiscais: principalmente ativos fiscais diferidos gerados por diferenças temporárias entre critérios de imputação contábilística e de lucros tributáveis, bem como créditos fiscais para deduções e reportes de prejuízos fiscais que tenham surgido tanto dentro do Grupo como em processos de integração.

Para a gestão do risco, é revisto o cumprimento das políticas, bem como a monitorização contínua das várias métricas, limites de risco e a implementação eficaz dos controlos estabelecidos. Os testes de imparidade e recuperabilidade baseados em metodologias geralmente aceites são também analisados e revistos.

#### 4. Gestão da solvência

O regulamento de base que rege o acesso à atividade e atividade das instituições de crédito é conhecido como Basileia III, que foi transposto para o direito europeu através da Diretiva 2013/36 (CRD 4) relativa ao acesso à atividade das instituições de crédito e à supervisão prudencial das instituições de crédito e empresas de investimento e do Regulamento 575/2013 (CRR) relativo aos requisitos prudenciais aplicáveis às instituições de crédito e empresas de investimento. Enquanto a CRR era diretamente aplicável em Espanha, a CRD 4 foi transposta para o direito espanhol através da Lei 10/2014 sobre a regulamentação, supervisão e solvabilidade das instituições de crédito e a sua subsequente implementação regulamentar através do Decreto-Lei Real 84/2015 e da Circular 2/2016 do Banco de Espanha.

A Sociedade, no âmbito do Grupo CaixaBank, e em conformidade com as disposições da regulamentação acima referida, obteve em 2009 (renovada em 2019 como resultado da fusão descrita na Nota 7) do Banco de Espanha uma isenção do cumprimento individual dos requisitos gerais de capital, declarando que a Sociedade cumpre todos os requisitos da regulamentação em vigor para estes efeitos, e que não existem atualmente impedimentos práticos ou legais à transferência imediata de capital ou ao reembolso de responsabilidades, nem é previsível que venham a existir no futuro.

#### Rácio de capital

O Grupo CaixaBank tem o seguinte capital elegível:

#### RÁCIOS DE CAPITAL DO GRUPO CAIXABANK

(Milhões de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
CET1 (*)	12,0%	11,5%
Mínimo exigido:	8,78%	8,75%
Tier1	13,5%	13,0%
Mínimo exigido:	10,28%	10,25%
Capital Total	15,7%	15,3%
Mínimo exigido:	12,28%	12,25%

### 5. Distribuição de resultados

A distribuição do resultado da Sociedade para o exercício financeiro de 2019, que o Conselho de Administração da Sociedade irá propor ao seu Acionista Único para aprovação, é apresentada abaixo:

#### DISTRIBUIÇÃO DE RESULTADOS

(Milhares de euros)

	2019
<b>Base de distribuição</b>	
Lucros e perdas	370.795
<b>Distribuição:</b>	
Dividendos	362.750
<i>dos quais: dividendo provisório</i>	336.700
<i>dos quais: dividendo final</i>	26.050
Reservas	8.045
Reserva legal (1)	8.045
Reserva voluntária	
<b>LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO</b>	<b>370.795</b>

(1) A Sociedade tenciona atribuir do lucro do ano, o montante necessário para que a reserva legal atinja 20% do capital social (art. 274º da Lei das Sociedades de Capital), considerando que este montante seja inferior a 10% do lucro do ano.

A distribuição do resultado da Sociedade para o exercício financeiro de 2018, aprovado pelo Acionista Único a 29 de abril de 2019, é a seguinte:

**DISTRIBUIÇÃO DE RESULTADOS**
*(Milhares de euros)*

	2018
<b>Base de distribuição</b>	
Lucros e perdas	25.033
<b>Distribuição:</b>	
Dividendos	22.530
<i>dos quais: dividendo provisório</i>	12.000
<i>dos quais: dividendo final</i>	10.530
Reservas	2.503
Reserva legal	2.503
Reserva voluntária	
<b>LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO</b>	<b>25.033</b>

Apresenta-se a seguir a declaração de liquidez em milhões de euros preparada pelos administradores para demonstrar a existência de liquidez e ganhos suficientes para a distribuição de dividendos provisórios em relação aos lucros de 2019, aprovada pelo Conselho de Administração nas suas reuniões de 26 de junho de 2019 (data em que os Conselhos de Administração do CaixaBank Consumer Finance e CaixaBank Payments\* realizaram as suas reuniões) e 20 de dezembro de 2019:

**ADEQUAÇÃO DE LIQUIDEZ E RESULTADOS**
*(Milhões de euros)*

	31/05/2019 (*)	31/05/2019 (*)	30/11/2019
	CaixaBank Consumer Finance	CaixaBank Payments	CaixaBank Payments&Consumer
Lucro Líquido	9,8	133,1	343,7
Atribuição de 10% dos lucros à reserva legal	(1)		(7)
<b>RESULTADO A DISTRIBUIR EXERCÍCIO 2019</b>	<b>8,8</b>	<b>133,1</b>	<b>336,7</b>
Dividendos provisórios pagos para 2019 a CaixaBank, S.A.			(142)
<b>RESULTADO A DISTRIBUIR (100%)</b>	<b>8,8</b>	<b>133,1</b>	<b>195,1</b>
Saldo em tesouraria e investimentos financeiros	4,9	118,8	7,2
<i>Liquidez real (facilidade de empréstimo disponível)</i>	1.265,1	828,7	542,5
Cobranças correntes previstas	2.759,6	971,7	6.571,5
Pagamentos correntes previstos	(2.755)	(447)	(6.318)
<b>CAPITAL CIRCULANTE</b>	<b>9,2</b>	<b>644,0</b>	<b>261,2</b>
Dividendo provisório	8,5	133,1	195,1
<b>LIQUIDEZ REMANESCENTE</b>	<b>1.274,3</b>	<b>1.472,7</b>	<b>803,7</b>

(\*)Dividendos anunciados antes da fusão descrita na Nota 7.

**6. Remuneração dos acionistas e ganhos por ação**
**6.1. Remuneração aos accionistas**

Os dividendos distribuídos durante o ano foram os seguintes:

**DIVIDENDOS PAGOS EM 2019**

(Milhares de euros)

	SOCIEDADE	EUROS POR AÇÃO	MOTANTE PAGO EM NUMERÁRIO	DATA DE ANÚNCIO	DATA DE PAGAMENTO
Dividendo do exercício 2018	CaixaBank Consumer Finance (*)	0,07	10.530	29/04/2019	19/06/2019
Dividendo do exercício 2018	CaixaBank Payments (*)	0,37	55.360	29/04/2019	7/05/2019
Primeiro dividendo provisório do exercício 2019	CaixaBank Consumer Finance (*)	0,06	8.500	26/06/2019	1/07/2019
Segundo dividendo provisório do exercício 2019	CaixaBank Payments (*)	0,90	133.100	26/06/2019	5/07/2019
Terceiro dividendo provisório do exercício 2019	CaixaBank Payments&Consumer	1,31	195.100	20/12/2019	23/12/2019
<b>TOTAL</b>		<b>2,71</b>	<b>402.590</b>		

(\*) Dividendos pagos em 2019 por cada uma das empresas antes da fusão descrita na Nota 7.

**6.2. Lucro por ação**

O cálculo dos lucros básicos diluídos por ação da Sociedade é apresentado abaixo:

**CÁLCULO DOS GANHOS BÁSICOS E DILUÍDOS POR AÇÃO**

(Milhares de euros)

	2019	2018
<b>Numerador</b>		
Resultado do exercício	370.795	25.033
<b>Denominador (milhares de ações)</b>		
Número de ações em circulação (1)	148.686	148.686
Número ajustado de ações (ganhos básicos por ação)	148.686	148.686
Ganhos básicos por ação (em euros)	2,49	0,17
Ganhos diluídos por ação (em euros) (2)	2,49	0,17

(1) Número de ações em circulação no início do ano.

(2) A Sociedade não tem instrumentos que tenham um efeito diluidor sobre o número de ações e, portanto, os ganhos básicos por ação são os mesmos que os ganhos diluídos por ação.

## 7. *Combinações e fusões de empresas*

### Combinações e fusões de empresas – 2019

#### Fusão com CaixaBank Payments, E.F.C., S.A.U.

Em 31 de janeiro de 2019, o Conselho de Administração do CaixaBank, acionista único do CaixaBank Consumer Finance, E.F.C., S.A.U. (doravante CaixaBank Consumer Finance) e CaixaBank Payments, E.F.C, E.P., S.A.U., (doravante CaixaBank Payments) concordaram unanimemente em reorganizar o Grupo CaixaBank a fim de centralizar a emissão e gestão de cartões, serviços de pagamento e crédito ao consumo.

A reorganização envolveu, entre outras ações, a fusão por absorção do CaixaBank Payments (sociedade absorvida) no CaixaBank Consumer Finance (sociedade absorvente).

A fim de realizar a fusão, em 27 de março de 2019, os Conselhos de Administração da Empresa e CaixaBank Payments (sociedade absorvida) assinaram o Plano Comum de Fusão relacionado com a fusão.

Em 29 de abril de 2019, o Acionista Único de ambas as empresas decidiu, entre outras coisas, aprovar como balanços de fusão os encerrados pelas sociedades em 31 de dezembro de 2018 e aprovar a fusão por absorção do CaixaBank Payments pela sociedade absorvente, em estrita conformidade com o Plano de Fusão.

Uma vez obtidas todas as autorizações relevantes (do Ministério da Economia e das Empresas e do Banco de Espanha), em 25 de Julho de 2019, o Plano Comum de Fusão foi registado no Registo Comercial de Madrid e procedeu-se à dissolução sem liquidação e à transferência em bloco para a sociedade absorvente dos ativos da sociedade absorvida, através de sucessão universal. A sociedade adquirente foi sub-rogada a todos os direitos e obrigações da sociedade absorvida de uma forma geral e sem qualquer reserva ou limitação.

O Acionista Único da Empresa aprovou a aplicação da fusão aos benefícios fiscais estabelecidos no regime fiscal especial para fusões, cisões, entradas de ativos e permutas de títulos estabelecido no Capítulo VII do Título VII da Lei 27/2014 de 27 de novembro sobre o Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Colectivas.

#### Contabilidade da fusão

Estas demonstrações financeiras incluem a contabilidade da fusão. Para efeitos contabilísticos, o dia 1 de Janeiro de 2019 foi tomado como data de referência para o registo, sendo a fusão realizada com o balanço da sociedade absorvente e da sociedade absorvida, ambas encerradas a 31 de Dezembro de 2018.

De acordo com as disposições da Regra de Avaliação 21 (Transações entre empresas do grupo) do Plano Geral de Contabilidade, o ativo e o passivo do negócio absorvido foram avaliados com base nos valores contabilísticos existentes antes da transação nas contas anuais individuais, sem ter qualquer impacto no balanço ou na conta de ganhos e perdas da Sociedade.

No Plano de Fusão, os balanços encerrados por cada uma das empresas participantes em 31 de Dezembro de 2018 foram considerados como os balanços de fusão. Os ativos e passivos que foram incorporados na Absorbing Company são discriminados abaixo:

**ATIVOS E PASSIVOS DE CAIXABANK PAYMENTS (BALANÇO DE FUSÃO 31.12.2018)**

(Milhares de euros)

	Valores contables
<b>ATIVOS:</b>	
<b>Numerário e depósitos nos bancos centrais</b>	
<b>Carteira de negociação</b>	
<b>Outros ativos financeiros a justo valor através de lucros ou perdas</b>	
<b>Ativos financeiros disponíveis para venda</b>	<b>5.001</b>
Títulos de Dívida	
Instrumentos de capital	5.001
<b>Financiamentos e créditos</b>	<b>3.794.965</b>
Depósitos em instituições de crédito	130.657
Crédito ao Cliente	3.664.263
Títulos de Dívida	
Outros ativos financeiros	45
<b>Carteira de ajuda ao vencimento</b>	
<b>Ajustes aos ativos financeiros por macro-coberturas</b>	
<b>Derivados de cobertura</b>	
<b>Ativos não-circulantes detidos para venda</b>	
<b>Participações</b>	35.543
Sociedades associadas	34.794
Sociedades multigrupo	
Sociedades do grupo	749
<b>Contratos de seguros vinculados a pensões</b>	
<b>Ativo material</b>	18.455
Ativos fixos tangíveis	18.455
De uso próprio	18.455
Arrendamento em regime de leasing operacional	
Investimentos imobiliários	
<b>Ativos intangíveis</b>	63.605
Goodwill	
Outros ativos intangíveis	63.605
<b>Ativos fiscais</b>	29.533
Ativos fiscais correntes	534
Ativos fiscais diferidos	28.999
<b>Outros ativos</b>	21.690
<b>TOTAL ATIVOS</b>	<b>3.968.792</b>
<b>PASSIVOS:</b>	
<b>Carteira de negociação</b>	
<b>Outros passivos financeiros a justo valor através de lucros ou perdas</b>	
<b>Passivos financeiros a custo amortizado</b>	3.280.594
Depósitos de bancos centrais	
Depósitos de instituições de crédito	3.260.443
Depósitos de clientes	10.680
Títulos de dívida negociáveis	
Passivos subordinados	
Outros passivos financeiros	9.471
<b>Ajustes a passivos financeiros por macrocoberturas</b>	
<b>Derivados de cobertura</b>	
<b>Provisões</b>	364
Provisões para pensões e obrigações similares	
Provisões para impostos e outras contingências legais	
Provisões para riscos e obrigações contingentes	317
Outras provisões	47

<b>Passivos fiscais</b>	137.426
Correntes	137.426
Diferidos	
<b>Outros passivos</b>	178.657
<b>Capital reembolsável mediante solicitação</b>	
<b>TOTAL PASSIVOS</b>	<b>3.597.041</b>
<b>FUNDOS PRÓPRIOS</b>	370.691
Capital	261.803
Reservas	53.528
Resultado do exercício	315.560
Menos: dividendos e remunerações	(260.200)
<b>Ajustes por avaliação</b>	1.060
<b>TOTAL PATRIMÓNIO LÍQUIDO</b>	<b>371.751</b>

### Reorganização do perímetro de consolidação

Além disso, como parte da referida reorganização, a 29 de Julho de 2019, a Sociedade concordou com o seu Acionista Único em celebrar os acordos de compra e venda relevantes para a aquisição das seguintes participações (ver Nota 11):

- Promo Caixa, S.A.U.: a Sociedade celebrou um acordo de compra e venda de 100% do capital social da Promo Caixa, propriedade do CaixaBank, por um preço total de 212 milhões de euros.
- VISA Inc.: a Sociedade celebrou um acordo de compra e venda por 0,002% do capital social da Visa, propriedade do CaixaBank, por um preço total de 58 milhões de euros.
- Comercia Global Payments, E.P., S.L.: a Sociedade celebrou um acordo de compra e venda de 49% do capital social da Comercia Global Payments, propriedade do CaixaBank, por um preço total de 585 mil euros.

A aquisição das referidas participações pela Sociedade foi formalizada pelo seu valor de mercado, que foi determinado internamente pela Sociedade, com base principalmente em metodologias de fluxo de caixa descontado, posteriormente contrastadas com as metodologias de múltiplos de compartimentos e transações. Os principais pressupostos utilizados nos modelos de avaliação são descritos abaixo:

### SUPOSIÇÕES UTILIZADAS

(Porcentagem)

	PROMOCAIXA	COMERCIA GLOBAL PAYMENTS
Períodos de projecção	3 anos	3 anos
Tasa de desconto (1)	8,5%	7,7%
Tasa de crescimento (2)	1,0%	1,9%
Outros (3)	-	15%

(1) Calculado sobre a taxa de juro da obrigação espanhola a 10 anos, acrescida de um prémio de risco.

(2) Corresponde à taxa de crescimento do fluxo normalizada utilizada para calcular o valor residual.

(3) Desconto por iliquidez associada à natureza da exploração. Participação não controlada.

Por outro lado, para estimar o valor justo do investimento em ações da classe C da Visa Inc., foi tomado como referência o valor cotado das ações da classe A da Visa Inc., aplicando ajustamentos de desconto por iliquidez (as ações da classe C têm uma cláusula que impede a sua transferibilidade no mercado) e litigiosidade (mecanismo de ajuste baseado no possível aparecimento de futuros processos judiciais associados aos negócios da Visa Europe).

### Combinações e fusões de empresas – 2018

Não houve combinações ou fusões de empresas durante o exercício financeiro de 2018.

**8. Remuneração do "pessoal principal de gestão"**
**8.1. Remuneração do Conselho de Administração**

A composição e os detalhes da remuneração do Conselho de Administração são apresentados abaixo:

**Remunerações do Conselho de Administração**  
*(Milhares de euros)*

	2019	2018 (1)
Remuneração por pertencer ao Conselho de Administração	318	275
Remuneração fixa		
Remuneração variável		
<i>Em numerário</i>		
<i>Esquemas de remuneração com base em ações</i>		
Outros benefícios a longo prazo		
Outros itens (2)		
<i>dos quais prémios de seguros de vida</i>		
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>275</b>
Composição do Conselho de Administração		
<i>Mulheres</i>	4	
<i>Homens</i>	11	9

(1) Os montantes reconhecidos em 2018 referem-se à remuneração paga ao Conselho de Administração da sociedade absorvente (Nota 7) antes da fusão.

(2) Não foram reconhecidos quaisquer montantes para os prémios de seguro de responsabilidade civil dos directores, uma vez que este seguro é subscrito pela empresa-mãe do Grupo, CaixaBank, SA.

A Sociedade não tem obrigações em matéria de pensões para com antigos ou actuais membros do Conselho de Administração na sua qualidade de directores.

Não foram acordadas indemnizações em caso de cessação das suas funções como directores, excepto no que diz respeito às condições de indemnização acordadas para o Director-Geral.

**8.2. Remuneração dos quadros superiores**

A composição e os detalhes da remuneração dos membros da Direção que não são membros do Conselho de Administração da Sociedade são apresentados a seguir:

**REMUNERAÇÃO DOS QUADROS SUPERIORES**

(Milhares de euros)

	2019	2018 (1)
Remuneração salarial (2)	554	371
Benefícios pós-emprego (3)		
Outros benefícios a longo prazo		
Outras posições em sociedades do Grupo		
<b>TOTAL REMUNERAÇÕES</b>	<b>554</b>	<b>371</b>
Composição do Quadro Superior	4	2
<i>Mulheres</i>	2	1
<i>Homens</i>	2	1

(1) Os montantes registados em 2018 correspondem à remuneração paga à Direção da Sociedade Absorvente (Nota 7) antes da fusão.

(2) Este montante inclui a remuneração fixa total, a remuneração em espécie e a remuneração variável atribuída aos membros da Alta Direção. A remuneração variável corresponde à parte proporcional do bónus alvo para o ano, com uma realização estimada de 100%.

(3) Inclui prémios de seguro de pensão e benefícios de pensão discricionários.

Os contratos de trabalho com membros da Alta Direção contêm, em alguns casos, cláusulas sobre o pagamento de indemnizações em caso de cessação ou rescisão antecipada.

**8.3. Outras informações relativas ao Conselho de Administração**

No final do exercício de 2019, os Administradores da Sociedade não notificaram os outros membros do Conselho de Administração de qualquer situação de conflito directo ou indirecto que eles ou as pessoas com eles relacionadas possam ter com os interesses da Sociedade.

## 9. Ativos financeiros disponíveis para venda

O detalhe dos saldos nesta rubrica é o seguinte:

### DETALHE DE ATIVOS FINANCEIROS DISPONÍVEIS PARA VENDA

(Milhares de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
<b>Instrumentos de património</b>	<b>71.705</b>	<b>298</b>
Ações de empresas não cotadas	71.705	298
<b>Títulos de Dívida</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>71.705</b>	<b>298</b>
Instrumentos de património		
Dos quais: mais-valias brutas por realizar	13.806	91
Dos quais: perdas brutas não realizadas		

Não houve reclassificações entre carteiras de instrumentos financeiros durante 2019.

### 9.1. Instrumentos de património

Os detalhes do movimento nesta rubrica são os seguintes:

### MOVIMENTOS NOS INSTRUMENTOS DE CAPITAL- 2019

(Milhares de euros)

	31-12-2018	AQUISIÇÕES DEVIDO A COMBINAÇÃO S DE NEGÓCIOS	COMPRAS E AUMENTOS DE CAPITAL	VENDAS E REDUÇÕES DE CAPITAL	MONTANTES TRANSFERIDOS PARA A CONTA DE GANHOS E PERDAS	AJUSTES DE VALOR DE MERCADO E DIFERENÇAS CAMBIAIS	TRANSFERÊNCIA S E OUTRAS	31-12-2019
Visa, Inc.	298	4.917	57.865			8.541		71.621
Outros		84						84
<b>TOTAL</b>	<b>298</b>	<b>5.001</b>	<b>57.865</b>			<b>8.541</b>		<b>71.705</b>

A informação financeira relevante dos instrumentos de capital mais relevantes classificados nesta secção é a seguinte::

### INFORMAÇÃO FINANCEIRA SOBRE AS PARTICIPAÇÕES MAIS RELEVANTES

(Milhões de euros)

NOME DA EMPRESA	ENDEREÇO	% PARTICIPAÇÃO	% DIREITOS DE VOTO	PATRIMÓNIO LÍQUIDO	ÚLTIMO RESULTADO PUBLICADO
Visa, Inc. (1)	San Franciscos, California, Estados Unidos	0,002%	0,000%	33.997	22.522

(1) Empresas cotadas. As informações relativas à equidade e os últimos resultados publicados são os de 31-12-19

**10. Financiamentos e créditos**

O detalhe dos saldos nesta rubrica é o seguinte:

**DETALHE DE FINANCIAMENTOS E CRÉDITOS 31-12-2019**

(Milhares de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTES DE AVALIAÇÃO			SALDO EM BALANÇO
		FUNDO DE IMPARIDADE	JUROS VENCIDOS	COMISSÕES	
Depósitos em instituições de crédito	18.112	(2)			18.110
Crédito ao Cliente	7.591.829	(343.992)	40.586	(56.844)	7.415.524
<b>TOTAL</b>	<b>7.609.941</b>	<b>(343.994)</b>	<b>40.586</b>	<b>(56.844)</b>	<b>7.433.634</b>

**DETALHE DE FINANCIAMENTOS E CRÉDITOS 31-12-2018**

(Milhares de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTES DE AVALIAÇÃO			SALDO EM BALANÇO
		FUNDO DE IMPARIDADE	JUROS VENCIDOS	COMISSÕES	
Depósitos em instituições de crédito	2.541				2.541
Crédito ao Cliente	2.721.392	(135.490)	7.516	(42.043)	2.703.294
Outros ativos financeiros	171				171
<b>TOTAL</b>	<b>2.724.104</b>	<b>(135.490)</b>	<b>7.516</b>	<b>(42.043)</b>	<b>2.706.006</b>

A distribuição por vencimento dos saldos brutos de empréstimos e créditos é a seguinte:

**INVESTIMENTOS DE CRÉDITO POR VENCIMENTO**

(Milhares de euros)

	2019	2018
Mediante solicitação	22.243	5.941
Até 3 meses	899.333	228.727
Entre 3 meses a 1 ano	1.308.921	517.214
Mais de 1 ano até 5 anos	2.519.729	1.282.970
Mais de 5 anos	536.668	262.132
Vencimento não determinado e não classificado	2.323.047	427.120
<b>TOTAL</b>	<b>7.609.941</b>	<b>2.724.104</b>

**10.1. Depósitos em instituições de crédito**

O detalhe dos saldos nesta rubrica é o seguinte:

**DETALHES DE EMPRÉSTIMOS E ADIANTAMENTOS A INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO EM FUNÇÃO DO TIPO DE CRÉDITO**

(Milhares de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
<b>Mediante solicitação</b>	<b>12.869</b>	<b>2.316</b>
Outras contas	12.869	2.316
<b>A prazo</b>	<b>5.243</b>	<b>225</b>
Contas a prazo	5.243	225
<b>Ajustes por avaliação</b>	<b>-2</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>18.110</b>	<b>2.541</b>

**10.2. Crédito ao cliente**

O detalhe dos saldos é mostrado na Nota 3.3.3 - Concentração por setor económico.

A distribuição, por tipo e estado, do saldo de Crédito ao Cliente da rubrica Empréstimos e Adiantamentos é a seguinte:

**CRÉDITO AO CLIENTE POR TIPO E CONDIÇÃO**

(Milhares de euros)

	2019	2018
Administrações públicas espanholas	833	
Outros devedores assegurados	29	
Outros devedores a prazo	2.462.083	2.016.007
Loações financeiras	23.393	19.954
Devedores pontuais e diversos	4.881.017	591.115
Ativos duvidosos	224.474	94.317
Ajustes por avaliação	(176.305)	(18.099)
<b>TOTAL</b>	<b>7.415.524</b>	<b>2.703.294</b>

Em 2019, a taxa de juro média dos ativos financeiros incluídos na rubrica "Crédito ao Cliente" era de 9,3% (6,1% em 2018).

Os detalhes dos ativos em imparidade são os seguintes:

**ATIVOS EM IMPARIDADE**

(Milhares de euros)

	2019		2018	
	Base	Cobertura	Base	Cobertura
Insatisfatórios	105.702	16.408		
Duvidosos	224.474	134.743	94.316	66.395
<b>TOTAL</b>	<b>330.176</b>	<b>151.151</b>	<b>94.316</b>	<b>66.395</b>

Os ativos classificados como de risco abaixo do normal correspondem a transações que, embora estejam em dia com o pagamento dos seus compromissos, apresentam certas fraquezas que indicam a existência de um risco de crédito inerente que é mais elevado do que o normal.

Fundo de imparidade

O movimento na indemnização por imparidade em empréstimos e adiantamentos a clientes é o seguinte:

**MOVIMENTOS DO FUNDO DE IMPARIDADE DO CRÉDITO AO CLIENTE - 2019**

(Milhares de euros)

	Cobertura específica	Cobertura genérica	TOTAL
<b>Balanço no início do exercício</b>	<b>66.395</b>	<b>69.095</b>	<b>135.490</b>
Adições devido a combinações empresariais	45.424	107.369	152.793
Atribuições líquidas (Nota 28)	189.304	16.376	205.680
Utilizações	(132.610)		(132.610)
Transferências e outros	(17.362)	1	(17.361)
<b>BALANÇO DE FINAL DE ANO</b>	<b>151.151</b>	<b>192.841</b>	<b>343.992</b>

**MOVIMENTOS DO FUNDO DE IMPARIDADE DO CRÉDITO AO CLIENTE - 2018**

(Milhares de euros)

	Cobertura específica	Cobertura genérica	TOTAL
<b>Balanço no início do exercício</b>	<b>49.692</b>	<b>52.889</b>	<b>102.581</b>
Atribuições líquidas	37.710	16.206	53.916
Utilizações	(21.007)		(21.007)
<b>BALANÇO DE FINAL DE ANO</b>	<b>66.395</b>	<b>69.095</b>	<b>135.490</b>

**11. Participações**
**11.1. Participações em sociedades do Grupo, multigrupo e associadas**

Os detalhes do movimento no balanço desta rubrica são os seguintes:

**MOVIMENTOS DE PARTICIPAÇÕES - 2019**

(Milhares de euros)

	31-12-2018		ADIÇÕES DEVIDO A COMBINAÇÕES EMPRESARIAIS (NOTA 7)	COMPRAS E AUMENTOS DE CAPITAL	VENDAS E REDUÇÕES DE CAPITAL	PERDAS POR IMPARIDADE	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2019	
	VALOR CONTABILÍSTICO	%PART						VALOR CONTABILÍSTICO	%PART
<b>CUSTO</b>	<b>50.587</b>		<b>749</b>	<b>213.600</b>				<b>264.936</b>	
Telefónica Consumer Finance	15.000	50%						15.000	50%
CaixaBank Equipment Finance	35.587	100%						35.587	100%
CaixaBank Electronic Money			736					736	80%
Premiat Comunidad Online			13	1.600				1.613	100%
PromoCaixa (Nota 7)				212.000				212.000	100%
Outros									
<b>FUNDO DE IMPARIDADE</b>									
<b>TOTAL SOCIEDADES DO GRUPO</b>	<b>50.587</b>		<b>749</b>	<b>213.600</b>				<b>264.936</b>	
<b>CUSTO</b>	<b>45.632</b>		<b>35.660</b>	<b>801</b>			<b>(30)</b>	<b>82.063</b>	
Brilliance BEA Auto Finance	45.632	22,5%						45.632	22,5%
Sociedade de Procedimentos de Pagamento			1.284					1.284	23%
Bip&Drive			3.010					3.010	25%
Redsys			24.083					24.083	20%
ServiRed			6.538					6.538	22%
Sistemas de Cartões e meios de pagamento			715					715	18%
Outros			30	801			(30)	801	
<b>FUNDO DE IMPARIDADE</b>	<b>(387)</b>		<b>(866)</b>					<b>(1.253)</b>	
Brilliance BEA Auto Finance	(387)							(387)	
Sociedade de Procedimentos de Pagamento			(866)					(866)	
Outros									
<b>TOTAL ASSOCIADAS</b>	<b>45.245</b>		<b>34.794</b>	<b>801</b>			<b>(30)</b>	<b>80.810</b>	
<b>CUSTO</b>	<b>4.331</b>			<b>585.000</b>	<b>(4.331)</b>		<b>30</b>	<b>585.030</b>	
Finandia	4.331	50,00%			(4.331)			0	
Comercia Global Payments (Nota 7)				585.000				585.000	49%
Outros							30	30	
<b>FUNDO DE IMPARIDADE</b>									
<b>TOTAL MULTIGRUPO</b>	<b>4.331</b>			<b>585.000</b>	<b>(4.331)</b>		<b>30</b>	<b>585.030</b>	

(\*) Os Anexos 1, 2 e 3 incluem pormenores sobre as principais empresas do grupo, entidades controladas conjuntamente e associadas detidas pela Empresa em 31 de

**MOVIMENTOS DE PARTICIPAÇÕES – 2018**

(Milhares de euros)

	31-12-2017			31-12-2018				
	VALOR CONTABILÍSTICO	%PART	COMPRAS E AUMENTOS DE CAPITAL	VENDAS E REDUÇÕES DE CAPITAL	PERDAS POR IMPARIDADE	TRANSFERÊNC IAS E OUTROS	VALOR CONTABILÍSTICO (***)	%PART
<b>CUSTO</b>	<b>50.587</b>						<b>50.587</b>	
Telefónica Consumer Finance	15.000	50%					15.000	50%
CaixaBank Equipment Finance	35.587	100%					35.587	100%
<b>FUNDO DE IMPARIDADE</b>								
<b>TOTAL SOCIEDADES DEL GRUPO</b>	<b>50.587</b>						<b>50.587</b>	
<b>CUSTO</b>	<b>23.160</b>		<b>22.472</b>				<b>45.632</b>	
Brilliance BEA Auto Finance	23.160	22,5%	22.472				45.632	22,5%
<b>FUNDO DE IMPARIDADE</b>	<b>(387)</b>						<b>(387)</b>	
Brilliance BEA Auto Finance	(387)						(387)	
<b>TOTAL ASOCIADAS</b>	<b>22.773</b>		<b>22.472</b>				<b>45.245</b>	
<b>CUSTO</b>			<b>4.331</b>				<b>4.331</b>	
Finandia			4.331				4.331	50%
<b>FUNDO DE IMPARIDADE</b>								
<b>TOTAL MULTIGRUPO</b>			<b>4.331</b>				<b>4.331</b>	

**FinanDIA, S.A.**

Em Julho de 2019, a Sociedade vendeu a totalidade da sua participação na FinanDIA, S.A. (doravante Finandia) de 3.500.000 ações representativas de 50% do capital social.

A venda da participação na Finandia foi realizada da mesma forma que a sua compra em julho de 2018, juntamente com a venda dos ativos intangíveis subjacentes (ver Nota 13), por um montante de 4.331 mil euros e 4.974 mil euros, respetivamente, tudo de acordo com os termos do contrato de compra e venda celebrado com a Distribuidora Internacional de Alimentación, S.A.

A transação foi concretizada mediante:

- i) a cobrança de 4.144 mil euros em numerário no momento da transação.
- ii) o reconhecimento de uma conta a receber com vencimento até Julho de 2022 e com juros anuais de 3%.

Esta transação levou ao reconhecimento de um ganho de 473 mil euros reconhecido em "Ganhos (perdas) na alienação de ativos não classificados como ativos não correntes detidos para venda (líquidos)" na demonstração de resultados.

Esta transação põe termo à aliança entre a Distribuidora Internacional de Alimentación e a Sociedade, que teve início em 2018 com a entrada da Sociedade no capital social da Finandia. Como consequência, rescinde-se igualmente o acordo de acionistas assinado por ambas as instituições.

**Imparidade da carteira de investimentos**

No final do exercício não existem acordos de apoio financeiro ou outros compromissos contratuais da sociedade-mãe ou subsidiárias com associados e entidades controladas conjuntamente da Empresa que não sejam reconhecidos nas demonstrações financeiras. Do mesmo modo, no final do ano não há passivos contingentes relacionados com estes investimentos.

Como resultado da reorganização empresarial (descrita na Nota 7), a Empresa acrescentou a PromoCaixa, S.A.U. e Comercia Global Payments, E.P., S.L. à sua carteira de investimentos.

A fim de analisar o seu valor recuperável, bem como o das restantes participações mais significativas, a Empresa monitorizou os indicadores de imparidade destas participações, considerando, entre outros, a evolução do negócio e os principais parâmetros entre o momento da transação e o final do ano, sem que tivessem ocorrido quaisquer eventos que resultassem num valor recuperável fora do intervalo de avaliação inicial (ver Nota 7). Para efeitos de estimativa do montante recuperável, foram utilizados métodos de avaliação geralmente aceites, tais como modelos de fluxo de caixa descontado (DFC) e múltiplos de comparáveis e transações.

#### **Informação financeira sobre associadas**

A informação seleccionada sobre participações significativas classificadas como associadas, para além da apresentada no Anexo 1, é apresentada abaixo:

#### **INFORMAÇÃO SELECCIONADA SOBRE ASSOCIADAS**

	<b>COMERCIA GLOBAL PAYMENTS</b>
<b>Descrição da natureza das atividades</b>	O objeto social da Sociedade é a prestação de serviços de pagamento que consistem na emissão e aquisição de instrumentos de pagamento.
<b>País de constituição e países de operação</b>	Espanha e Portugal.
<b>Restrição ao pagamento de dividendos</b>	Restrições à solvência da empresa para garantir os níveis regulamentares e contratuais existentes.

**12. Ativos tangíveis**

Os detalhes do movimento no balanço desta rubrica são os seguintes:

**MOVIMENTOS DE ATIVOS TANGÍVEIS**

(Milhares de euros)

	2019		2018	
	CARTÕES	MOBILIÁRIO, VEÍCULOS E OUTRAS INSTALAÇÕES	CARTÕES	MOBILIÁRIO, VEÍCULOS E OUTRAS INSTALAÇÕES
<b>Custo</b>				
Balanço no início do exercício		7.264		5.943
Adições devido a combinações empresariais	49.243	1.648		
Adições	13.270	1.348		124
Eliminações				(3)
Transferências	1.332	161		1.200
<b>BALANÇO DE FINAL DE ANO</b>	<b>63.845</b>	<b>10.421</b>		<b>7.264</b>
<b>Amortização acumulada</b>				
Balanço no início do exercício		(3.773)		(3.058)
Adições devido a combinações empresariais	(31.429)	(1.007)		
Adições	(12.917)	(1.050)		(715)
Eliminações				
<b>BALANÇO DE FINAL DE ANO</b>	<b>(44.346)</b>	<b>(5.830)</b>		<b>(3.773)</b>
<b>Fundo de Imparidade</b>				
Balanço no início do exercício				
Atribuições		(2.371)		
<b>BALANÇO DE FINAL DE ANO</b>		<b>(2.371)</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>19.499</b>	<b>2.220</b>		<b>3.491</b>

Durante o exercício financeiro de 2019, a Empresa constituiu uma provisão de imparidade de 2.371 mil euros, reconhecida em "Perdas por imparidade em outros ativos (líquidos) - Outros ativos", sobre certos elementos das suas instalações devido à realocização da sua sede social, que teve lugar a 20 de Janeiro de 2020.

Em 31 de Dezembro de 2019, a Sociedade não tinha contratos de arrendamento a longo prazo em vigor.

A informação seleccionada em relação a bens, instalações e equipamento para uso próprio é apresentada abaixo:

**OUTRAS INFORMAÇÕES SOBRE BENS, INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTO PARA USO PRÓPRIO**

(Milhares de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Ativos totalmente amortizados em uso	2.480	2.092
Compromissos de aquisição de ativos tangíveis	Não significativos	Não significativos
Ativos com restrições de propriedade	Não significativos	Não significativos
Ativos cobertos por apólices de seguro (1)	Sim	Sim

(1) A Sociedade é a beneficiária de uma apólice de empresa contratada pelo CaixaBank com um terceiro para cobrir danos nos seus bens, instalações e equipamento.

**13. Ativos intangíveis**

O detalhe dos saldos nesta rubrica é o seguinte:

**DETALHE ATIVOS INTANGÍVEIS**

(Milhares de euros)

	VIDA ÚTIL RESTANTE	31-12-2019	31-12-2018
Relações com Clientes Empresariais Barclays (1)	5 meses	231	
Relações com Clientes Empresariais BPI (1)	46 meses	31.471	
Relações com Clientes Empresariais Finandia			4.726
Software		54.437	21.095
Em curso		919	3.946
<b>TOTAL</b>		<b>87.058</b>	<b>29.767</b>

(1) A fusão com o CaixaBank Payments levou à inclusão no balanço da sociedade absorvente das relações com clientes dos negócios do Barclays e do Banco BPI, entre outros (ver Nota 7).

Os detalhes do movimento no balanço nesta rubrica são os seguintes:

**MOVIMENTOS DE OUTROS ATIVOS INTANGÍVEIS**

(Milhares de euros)

	2019			2018		
	EM CURSO	SOFTWARE	OUTROS ATIVOS	EM CURSO	SOFTWARE	OUTROS ATIVOS
<b>Custo bruto</b>						
Balanco no início do exercício	3.946	39.953	4.975	817	32.064	
Adições devido a combinações empresariais		32.600	44.205			
Adições	7.347	10.475		11.617		4.975
Transferências e outros	(10.374)	10.374		(8.204)	8.204	
Eliminações por abatimento						
Outras Eliminações		(41)	(4.975)	(284)	(315)	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>919</b>	<b>93.361</b>	<b>44.205</b>	<b>3.946</b>	<b>39.953</b>	<b>4.975</b>
<b>Amortização acumulada</b>						
Balanco no início do exercício		(18.858)	(249)		(16.572)	
Adições devido a combinações empresariais		(9.539)	(3.662)			
Adições		(7.001)	(9.053)		(2.286)	(249)
Transferências e outros						
Eliminações por abatimento						
Outras Eliminações			461			
<b>SUBTOTAL</b>		<b>(35.398)</b>	<b>(12.503)</b>		<b>(18.858)</b>	<b>(249)</b>
<b>Fundo de Imparidade</b>						
Balanco no início do exercício						
Atribuições		(3.526)			(513)	
Recuperações					513	
Utilizações						
<b>BALANÇO DE FINAL DE ANO</b>		<b>(3.526)</b>				
<b>TOTAL</b>	<b>919</b>	<b>54.437</b>	<b>31.702</b>	<b>3.946</b>	<b>21.095</b>	<b>4.726</b>

Durante 2019, como resultado da venda da totalidade da participação na Finandia (ver Nota 11), a Sociedade desreconheceu o ativo intangível subjacente ao Acordo de Distribuição com a Finandia por um montante líquido de 4.975 mil euros, o qual coincide com o preço de venda, pelo que não foi reconhecida qualquer perda nesta venda.

Como resultado da fusão descrita na Nota 7, durante 2019 foram realizados trabalhos de integração dos sistemas informáticos das duas sociedades, o que levou à criação de um fundo de imparidade para certas aplicações informáticas que se tornaram obsoletas, no montante de 3.526 mil euros, registado na demonstração de resultados do exercício na rubrica "Perdas por imparidade em outros ativos (líquidas) - Goodwill e outros ativos intangíveis".

A informação seleccionada em relação aos ativos intangíveis é apresentada abaixo:

### OUTRAS INFORMAÇÕES SOBRE ATIVOS INTANGÍVEIS

(Milhares de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Ativos em uso totalmente amortizados	11.244	11.257
Desembolsos para investigação e desenvolvimento	-	-
Obrigações para a aquisição de ativos intangíveis	Não significativos	Não significativos
Ativos com restrições de propriedade	Não significativos	Não significativos

### Teste de imparidade

A fim de analisar o montante recuperável do ativo intangível correspondente às relações com os clientes do negócio de emissão de cartões do Banco BPI (negócio resultante da fusão com o CaixaBank Payments, ver Nota 7), a Empresa monitoriza periodicamente o seu montante recuperável.

O montante recuperável é determinado com base no valor em uso, que foi determinado utilizando um modelo de fluxo de caixa descontado (DCF). As projecções do balanço e da demonstração de resultados têm em consideração um horizonte temporal de 3 anos e utilizam pressupostos baseados em dados macroeconómicos aplicáveis à atividade da Sociedade, em contraste com fontes externas de prestígio reconhecido e com a própria informação interna da Sociedade. Os intervalos de hipóteses utilizados são resumidos a seguir, bem como os intervalos de sensibilidade de contraste:

### HIPÓTESES UTILIZADAS E CENÁRIOS DE SENSIBILIDADE

(Porcentagem)

	31-12-2019	31-12-2018	SENSIBILIDADE
Taxa de desconto (1)	10,2%	10,2%	[-2%; + 1%]
Taxa de crescimento (2)	1,0%	1,0%	[-1%; + 1%]

(1) Calculada sobre a taxa de juro da obrigação alemã a 10 anos mais um prémio de risco.

(2) Corresponde à taxa de crescimento do fluxo normalizada utilizada para calcular o valor residual.

No final do exercício verificou-se que as projecções utilizadas no teste anterior e a realidade não teriam afetado as conclusões da análise anterior. Do mesmo modo, os exercícios de sensibilidade não revelaram a necessidade de fazer Atribuições de fim de ano, mesmo em cenários adversos.

**14. Outros ativos e passivos**

A distribuição do saldo destas rubricas nos balanços é a seguinte:

**DETALHE DE OUTROS ATIVOS E PASSIVOS**

(Milhares de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Acréscimos e diferimentos (1)	30.106	15.723
Existências (2)	6.550	441
Outros	25.361	9.898
<i>dos quais: Operações em curso</i>	10.383	
<b>TOTAL OUTROS ATIVOS</b>	<b>62.017</b>	<b>26.062</b>
Acréscimos e diferimentos (3)	206.087	12.297
<i>Operações em curso</i>	4.054	
Outros	3.409	2.221
<b>TOTAL OUTROS PASSIVOS</b>	<b>213.550</b>	<b>14.518</b>

(1) Inclui principalmente taxas pagas antecipadamente ao abrigo de acordos com prescritores no montante de 23.199 mil euros (14.984 mil euros em 2018).

(2) O saldo registado corresponde principalmente aos cartões adquiridos, e incorporados pela fusão descrita na nota 7, durante o período, que com a sua entrada em funcionamento são transferidos para "Ativos tangíveis" (ver nota 12).

(3) O saldo reconhecido refere-se principalmente a receitas de comissões não cobradas (48.800 mil euros em 2019) e despesas não pagas de comissões de marketing e corretagem a pagar pelo CaixaBank (137.847 mil euros em 2019). Estes itens foram incluídos principalmente como resultado da fusão descrita na Nota 7.

**15. Passivos financeiros a custo amortizado**

O detalhe dos saldos nesta rubrica é o seguinte:

**DETALHE DE PASSIVOS FINANCEIROS A CUSTO AMORTIZADO 31-12-2019**

(Milhares de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTES POR AVALIAÇÃO			SALDO EM BALANÇO
		JUROS VENCIDOS	MICROCOBERTURAS	CUSTOS OPERAÇÃO	
<b>Depósitos</b>	<b>6.619.167</b>	<b>22</b>			<b>6.619.189</b>
Instituições de crédito	6.618.652	22			6.618.674
Clientes (cartões pré-pagos)	515				515
<b>Outros passivos financeiros</b>	<b>53.322</b>				<b>53.322</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6.672.489</b>	<b>22</b>			<b>6.672.511</b>

**DETALHE DE PASSIVOS FINANCEIROS A CUSTO AMORTIZADO 31-12-2018**

(Milhares de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTES POR AVALIAÇÃO			SALDO EM BALANÇO
		JUROS VENCIDOS	MICROCOBERTURAS	CUSTOS OPERAÇÃO	
<b>Depósitos</b>	<b>2.505.414</b>	<b>192</b>			<b>2.505.606</b>
Instituições de crédito	2.505.414	192			2.505.606
<b>Outros passivos financeiros</b>	<b>32.129</b>				<b>32.129</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2.537.543</b>	<b>192</b>			<b>2.537.735</b>

**15.1. Depósitos de instituições de crédito**

Os detalhes dos empréstimos registados nesta rubrica são os seguintes:

**DETALHE DE FINANCIAMENTO EM 31-12-2019**

(Milhares de euros)

	CAPITAL E JUROS PENDENTES	TAXA DE JURO MÉDIA	VENCIMENTO MÉDIO
<b>Empréstimos com terceiros</b>	<b>12.872</b>		
Bankia	8.450	0,80%	1,93 anos
Unicaja	4.422	0,80%	1,13 anos
<b>Empréstimos com Instituições de crédito do Grupo</b>	<b>2.929.265</b>		
CaixaBank	2.916.742	0,53%	2,39 anos
Banco BPI	12.523	0,12%	0,7 anos
<b>Apólices com Instituições de crédito do Grupo (1)</b>	<b>3.676.537</b>		
CaixaBank	3.538.197	0,76%	1 año
Banco BPI	138.340	0,80%	1 año
<b>TOTAL</b>	<b>6.618.674</b>		

(1) Em 31 de dezembro de 2019, os montantes não utilizados das facilidades de crédito detidas no CaixaBank e no Banco BPI ascendiam a 1.161.803 mil euros e 36.660 mil euros, respetivamente.

**DETALHE DE FINANCIAMENTO EM 31-12-2018**
*(Milhares de euros)*

	CAPITAL E JUROS PENDENTES	TAXA DE JURO MÉDIA	VENCIMENTO MÉDIO
<b>Empréstimos com terceiros</b>	<b>16.485</b>		
Bankia	10.271	0,80%	2,39 anos
Unicaja	6.214	0,80%	1,59 anos
<b>Empréstimos com Instituições de crédito do Grupo</b>	<b>2.319.975</b>		
CaixaBank	2.319.975	0,86%	2,38 anos
<b>Apólices com Instituições de crédito do Grupo</b>	<b>169.146</b>		
CaixaBank	169.146	0,78%	1 año
<b>TOTAL</b>	<b>2.505.606</b>		

**15.2. Outros passivos financeiros**

O detalhe dos saldos nesta rubrica é o seguinte:

**DETALHE OUTROS PASSIVOS FINANCEIROS**
*(Milhares de euros)*

	31-12-2019	31-12-2018
Fornecedores a pagar (1)	52.580	32.129
Outros	742	
<b>TOTAL</b>	<b>53.322</b>	<b>32.129</b>

(1) Inclui saldos pendentes a pagar a fornecedores, prescritores e seguradoras.

**16. Provisões**

Os detalhes do movimento no balanço nesta rubrica são os seguintes:

**MOVIMENTO DE PROVISÕES**

(Milhares de euros)

	QUESTÕES PROCESSUAIS E LITÍGIOS FISCAIS PENDENTES		OBRIGAÇÕES E GARANTIAS CONCEDIDAS		
	CONTINGÊNCIAS LEGAIS	PROVISÕES PARA IMPOSTOS	RISCOS CONTINGENTES	OBRIGAÇÕES CONTINGENTES	RESTANTES PROVISÕES
<b>SALDO A 31-12-2017</b>	<b>325</b>				<b>377</b>
Lançado na conta de ganhos e perdas	318				
Atribuição	318				
Estorno					
Gastos com pessoal					
Utilização de fundos	(565)				(72)
Transferências e outros					
<b>SALDO A 31-12-2018</b>	<b>78</b>				<b>305</b>
Adições por combinações empresariais (Nota 7)				317	47
Lançado na conta de ganhos e perdas	(50)			(399)	8.298
Atribuição					8.360
Estorno	(50)			(399)	(62)
Utilização de fundos				400	
Transferências e outros					1.205
<b>SALDO A 31-12-2019</b>	<b>28</b>			<b>318</b>	<b>9.855</b>

**16.1. Provisões para litígios e disputas  
fiscais pendentes**

Dada a natureza destas obrigações, o calendário previsto de saída de recursos económicos, caso exista, é incerto.

**Exercícios sujeitos a inspeção fiscal**

Em 24 de julho de 2018, as autoridades fiscais espanholas notificaram o CaixaBank, S.A. (chefe do grupo de consolidação fiscal a que a Sociedade pertence) do início de um procedimento de inspeção em relação ao imposto sobre o rendimento das pessoas colectivas e outros impostos aplicáveis para os anos de 2013 a 2015, inclusive. De acordo com o anterior, o grupo consolidável tem os anos de 2016 e seguintes abertos à inspeção para os principais impostos que lhe são aplicáveis.

Em 31 de dezembro de 2019 e 2018 não há processos em curso para além dos indicados no parágrafo anterior que, na opinião dos administradores da Sociedade, poderiam ter um impacto significativo na posição patrimonial da Sociedade.

**16.2. Outras provisões**

O Supremo Tribunal emitiu recentemente uma decisão com relevância setorial para contratos de cartões de pagamento rotativos e/ou diferidos que poderiam levar à nulidade contratual e ao reembolso dos juros pagos nos contratos que têm taxas de juro muito acima das taxas de referência específicas para estes produtos. Ao contrário de decisões anteriores, a decisão atual não fornece critérios específicos para determinar com segurança jurídica o que exceder ou ficar aquém da "taxa de juro normal para dinheiro" poderia levar à nulidade do contrato, pelo que cabe a cada tribunal, caso a caso, determinar em que contratos as taxas de juro aplicadas pela Empresa não são aceitáveis.

Com base nas melhores informações disponíveis até à data, "Outras Disposições" inclui a estimativa das obrigações presentes que poderiam resultar de processos judiciais, incluindo as relativas a cartões de pagamento rotativos e/ou diferidos, cuja ocorrência é considerada provável.

Em qualquer caso, os desembolsos que possam vir a ser necessários dependerão dos termos específicos das sentenças que a Sociedade tiver de enfrentar e/ou do número de processos judiciais que forem resolvidos, entre outros. Dada a natureza destas obrigações, o calendário esperado de saídas, caso existam, é incerto.

A Sociedade acredita que as responsabilidades que possam resultar destes procedimentos não terão, no conjunto, um efeito adverso material nos negócios, situação financeira ou resultados das operações da Sociedade.

## 17. PATRIMÓNIO LÍQUIDO

### Capital social

Apresenta-se a seguir informação seleccionada sobre a magnitude e natureza do capital próprio:

#### INFORMAÇÃO SOBRE CAPITAL SOCIAL

	31-12-2019	31-12-2018
Número de ações subscritas e realizadas (unidades) (1)	148.686	148.686
Valor nominal por ação (euros)	909	909

(1) Todas as ações são representadas por lançamentos contabilísticos, sendo todas as ações simétricas em termos de direitos.

### Prémio de Emissão

O texto consolidado da Lei das Sociedades de Capital permite expressamente a utilização do saldo do prémio de emissão para aumentar o capital e não estabelece quaisquer restrições específicas quanto à disponibilidade desse saldo. [Reservas](#)

O detalhe do saldo nesta legenda é o seguinte:

#### DETALHE DE RESERVAS

	31-12-2019	31-12-2018
Reserva legal (1)	18.986	16.483
Reserva voluntária (2)	1.365.551	119.233
Outras reservas	13	
<b>TOTAL</b>	<b>1.384.550</b>	<b>135.716</b>

(1) No final dos anos 2019 e 2018, a reserva legal não cumpre os requisitos mínimos da lei espanhola das sociedades. Após a distribuição do lucro para 2019 (ver Nota 5), a reserva legal fica totalmente constituída.

(2) Inclui as contribuições feitas pelo Acionista Único e as reservas de fusão resultantes da agregação das diferenças positivas e negativas da fusão por absorção da Adquiera Servicios Financieros (2013) e CaixaBank Payments (2019).

### Reserva voluntária

A reserva voluntária é subdividida em diferentes tipos de reservas, de acordo com a sua origem:

#### Reservas de fusão

Na fusão por absorção do CaixaBank Payments (ver Nota 7), foi reconhecida uma reserva positiva de fusão de 315.331 mil euros, correspondente à reclassificação do capital e das reservas anteriores da sociedade absorvida (261.803 mil euros e 53.528 mil euros, respetivamente).

#### Reservas aumento de capital (quotizações dos acionistas)

Em 25 de julho de 2019, como parte da reorganização descrita na Nota 7, o CaixaBank, S.A., único acionista da Companhia, fez uma contribuição acionista de 931.000 mil euros pagos em numerário.

A 26 de abril de 2018, o acionista único da empresa, CaixaBank, S.A., fez uma contribuição acionista de 125.000 mil euros para o CaixaBank Consumer Finance.

### Outras reservas

Foi constituída uma reserva restrita no capital próprio equivalente ao montante das ações detidas pela Sociedade na sociedade mãe, CaixaBank, S.A., no montante de 13 mil euros em 31 de dezembro de 2019.

**18. Situação fiscal**
**18.1. Consolidação fiscal**

O grupo fiscal consolidado para efeitos de imposto sobre o rendimento inclui o CaixaBank, como empresa-mãe, e como filiais, as empresas espanholas do grupo empresarial que cumprem os requisitos da regulamentação, incluindo o CaixaBank Payments&Consumer.

O CaixaBank e algumas das suas filiais, incluindo o CaixaBank Payments&Consumer, fazem parte do grupo de consolidação do IVA desde 2008, sendo o CaixaBank a empresa-mãe.

**18.2. Conciliação do resultado contabilístico e fiscal**

A conciliação entre a despesa de imposto sobre o rendimento e o lucro antes de impostos multiplicado pela taxa de imposto atual aplicável em Espanha é apresentada abaixo:

**CONCILIAÇÃO DOS RESULTADOS CONTABILÍSTICOS E FISCAIS**
*(Milhares de euros)*

	2019	2018
<b>Lucro antes de impostos (A)</b>	<b>524.193</b>	<b>31.369</b>
Aumentos/diminuições devidos a diferenças permanentes	(918)	(10.199)
Lucro/perda tributável	523.275	21.170
Responsabilidade fiscal (Lucro/perda tributável * 30%) (1)	(156.983)	(6.351)
Deduções	9	15
Taxa de imposto sobre o rendimento das sociedades do exercício	(156.974)	(6.336)
Outros impostos (2)	3.635	
Ajustes fiscais	(59)	
<b>Imposto sobre o rendimento (B)</b>	<b>(153.398)</b>	<b>(6.336)</b>
<b>LUCRO DEPOIS DE IMPOSTOS (A) + (B)</b>	<b>370.795</b>	<b>25.033</b>

(1) Os rendimentos e despesas dentro do grupo fiscal cuja empresa-mãe é o CaixaBank, S.A. são tributados à taxa normal do imposto sobre o rendimento das sociedades de 30%.

(2) Outros impostos incluem principalmente o montante do imposto sobre o rendimento gerado pela sucursal da Empresa em Portugal.

**18.3. Ativos fiscais diferidos**

Abaixo apresenta-se o movimento no balanço desta rubrica:

**MOVIMENTO EM ATIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS**

(Milhares de euros)

	31-12-2017	REGULARI ZAÇÕES	ADIÇÃO S	ELIMIN AÇÕES	31-12-2018	ADIÇÕES POR COMBINAÇ ÕES EMPRESARI AIS	REGULARIZ AÇÕES	ADIÇÃO ES	ELIMI NAÇÃO S	31-12-2019
Provisão para dívidas incobráveis	21.913		2.907	(1.824)	22.996	28.971		4.228	(178)	56.017
Outras provisões	906			(147)	759	28		3.953	(156)	4.584
BINS	3.472			(2.470)	1.002			1.805	(642)	2.165
Deduções	74			(19)	55			6		61
<b>TOTAL</b>	<b>26.365</b>		<b>2.907</b>	<b>-4.460</b>	<b>24.812</b>	<b>28.999</b>		<b>9.992</b>	<b>-976</b>	<b>62.827</b>
Dos quais: monetizáveis					18.255					39.847

As adições ao reporte de prejuízos fiscais dizem principalmente respeito à atividade em Portugal.

A Empresa não tem ativos fiscais diferidos significativos não reconhecidos no balanço.

O CaixaBank, S.A., a empresa-mãe do grupo fiscal consolidado a que a Empresa pertence, analisa o valor recuperável dos ativos por impostos diferidos reconhecidos. Para o efeito, desenvolveu um modelo baseado em projecções dos resultados do Grupo. Este modelo foi desenvolvido em colaboração com um especialista independente e é atualizado de seis em seis meses, de modo a que os pressupostos sejam ajustados à realidade em cada momento da análise, a fim de incorporar possíveis desvios da realidade em relação ao modelo. Em 31 de Dezembro de 2019, os resultados do modelo e dos exercícios de back testing realizados apoiam a recuperabilidade dos ativos por impostos diferidos dentro dos prazos legais. Além disso, no atual ambiente de taxas de juro, o valor nominal dos ativos por impostos diferidos não difere significativamente do seu valor atual.

**18.4. Passivos fiscais correntes**

Abaixo apresenta-se o movimento no balanço desta rubrica:

**PASSIVOS FISCAIS CORRENTES**

(Milhares de euros)

	2019	2018
Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Colectivas	164.480	7.342
Imposto sobre o rendimento das pessoas singulares e segurança social	1.382	841
IVA	745	493
Outros	361	187
<b>TOTAL</b>	<b>166.968</b>	<b>8.863</b>

**19. Riscos e obrigações contingentes**

A composição do capítulo "Riscos e obrigações contingentes", incluído nas notas às demonstrações financeiras, é pormenorizada a seguir:

**OBRIGAÇÕES CONTINGENTES**

(Milhares de euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	DISPONÍVEL	LIMITES	DISPONÍVEL	LIMITES
<b>Disponível a partir de terceiros (1)</b>				
Instituições de crédito	161.818	161.818	-	-
Administrações públicas	6.618	6.618	-	-
Outros setores	13.052.816	17.722.660	1.042.374	1.398.947
<b>TOTAL</b>	<b>13.221.252</b>	<b>17.891.097</b>	<b>1.042.374</b>	<b>1.398.947</b>

Dos quais: disponibilidade condicionada

(1) Limites e montantes disponíveis para cartões de crédito para os quais a Empresa tenha assumido compromissos de crédito superiores ao montante registado no lado do ativo do balanço.

**20. Outras informações relevantes**
**20.1. Ativos financeiros amortizados devido a imparidade**

Segue-se um resumo dos movimentos das rubricas retiradas do balanço porque a sua recuperação é considerada remota. Estes ativos financeiros são registados como "Ativos financeiros desreconhecidos devido a imparidade" em contas de compensação suplementares aos balanços:

**MOVIMENTO EM CRÉDITO MALPARADO**
*(Milhares de euros)*

	2019	2018
<b>BALANÇO NO INÍCIO DO EXERCÍCIO</b>	<b>95.353</b>	<b>77.442</b>
<b>Adições:</b>	<b>192.774</b>	<b>24.910</b>
<b>Eliminações:</b>	<b>119.305</b>	<b>6.999</b>
Para recuperação de capital em dinheiro (Nota 28)	25.392	5.888
A partir da recuperação de dinheiro de verbas vencidas e não cobradas	381	191
Da alienação de remissões (1)	91.042	
Para remissões, prescrição de limitações e outras razões	2.490	920
<b>SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO</b>	<b>168.822</b>	<b>95.353</b>

(1) Corresponde à venda de ativos duvidosos e não rentáveis e inclui os juros associados a estas carteiras.

**21. Juros e rendimentos equiparados**

A distribuição do saldo nesta rubrica da conta de ganhos e perdas que a acompanha é a seguinte:

**DETALHE DOS RENDIMENTOS DE JUROS**

(Milhares de euros)

	2019	2.018
Instituições de crédito		
Créditos ao cliente	638.486	144.721
Ativos duvidosos	14.516	748
Otros	127	
<b>TOTAL</b>	<b>653.129</b>	<b>145.469</b>

**22. Juros e Custos Equiparados**

A distribuição do saldo nesta rubrica da conta de ganhos e perdas que a acompanha é a seguinte:

(Milhares de euros)

	2019	2018
Instituições de crédito (*)	47.908	24.931
<b>TOTAL</b>	<b>47.908</b>	<b>24.931</b>

(\*) Correspondem aos juros vencidos no levantamento das várias facilidades de crédito e empréstimos com instituições de crédito.

**23. Rendimento de dividendos**

A distribuição do saldo nesta rubrica da conta de ganhos e perdas que a acompanha é a seguinte:

**RENDIMENTO DE DIVIDENDOS**

(Milhares de euros)

	2019	2018
<b>Ativos financeiros disponíveis para venda</b>	<b>372</b>	
Visa	372	
<b>Participações em empresas do grupo</b>	<b>10.785</b>	<b>10.384</b>
CaixaBank Equipment Finance	7.665	6.906
Telefónica Consumer Finance	2.480	3.478
CaixaBank Electronic Money	640	
<b>Participações em empresas associadas e multigrupo</b>	<b>5.470</b>	
Comercia Global Payment	4.900	
Servired	570	
<b>TOTAL</b>	<b>16.627</b>	<b>10.384</b>

**24. Comissões**

A distribuição do saldo nesta rubrica da conta de ganhos e perdas que a acompanha é a seguinte:

**DETALHE DE COMISSÕES RECEBIDAS**

(Milhares de euros)

	2019	2018
<b>Riscos contingentes</b>		
<b>Comissões para os serviços Cobranças e Pagamentos</b>	<b>456.791</b>	<b>3.079</b>
Comissões anuais de manutenção do cartão	160.337	
Taxas de intercâmbio para a utilização de cartões no POS de outra Sociedade	115.101	
Comissões por levantamentos de dinheiro	97.681	3.079
Comissões de gestão de créditos de má cobrança	43.682	
Comissões por operações em moeda estrangeira	35.416	
Outras	4.574	
<b>Para a comercialização de produtos financeiros não-bancários</b>	<b>36.195</b>	<b>27.408</b>
Seguros	36.195	27.408
Outros		
<b>Outras comissões</b>	<b>11.639</b>	<b>8.700</b>
<b>TOTAL</b>	<b>504.625</b>	<b>39.187</b>

**DETALHE DE COMISSÕES PAGAS**

(Milhares de euros)

	2019	2018
<b>Riscos contingentes</b>		
<b>Comissões bancárias (1)</b>	<b>(14.921)</b>	<b>(7.034)</b>
<b>Comissões para acordos com prescritores</b>		
Atribuídas a outras sociedades (2)	(61.153)	
Para serviços de agência (3)	(152.947)	
<b>Outras comissões</b>	<b>(7.849)</b>	<b>(5.214)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>(236.870)</b>	<b>(12.248)</b>

(1) Corresponde às comissões pagas às sociedades bancárias pela emissão de facturas, transferências ou indisponibilidade de linhas de crédito.

(2) Corresponde às comissões atribuídas a empresas com as quais são mantidos acordos de comissões com cartão, bem como as comissões pagas à Redsys e Visa.

(3) Corresponde às comissões acumuladas pela prestação de serviços de agência à empresa-mãe do Grupo (negociação, comercialização, intermediação e venda de cartões de crédito, débito e pré-pagos e cartões não financeiros).

**25. Outras receitas e custos operacionais**

A distribuição do saldo nesta rubrica da conta de ganhos e perdas que a acompanha é a seguinte:

**DETALHE DE OUTRAS RECEITAS OPERACIONAIS**

(Milhares de euros)

	2019	2018
Receitas da prestação de serviços (1)	6.407	5.976
Receitas para compensar os custos directos incorridos nas suas operações (2)	15.804	
Recuperação de custos de operações fraudulentas (3)	24.099	
Outros rendimentos	288	
<b>TOTAL</b>	<b>47.145</b>	<b>5.976</b>

(1) Serviços prestados pela Sociedade às empresas coligadas Telefónica Consumer Finance E.F.C., S.A., CaixaBank Equipment Finance, S.A.U. e CaixaBank S.A.

(2) Receitas para compensar os custos directos incorridos nas suas operações, recebidas principalmente da Visa, ServiRed e Redsys.

(3) Recuperações de despesas de operações fraudulentas comunicadas por clientes ao abrigo do serviço gratuito CaixaProtect. Estas operações são transmitidas ao cliente e a despesa é inicialmente suportada pela Sociedade e reconhecida em "Outras despesas operacionais". As recuperações registadas sob esta rubrica são operações fraudulentas assumidas por um terceiro (comerciantes não seguros na Internet).

**DETALHE DE OUTROS CUSTOS OPERACIONAIS**

(Milhares de euros)

	2019	2018
Despesas para acordos comerciais com prescritores	(9.417)	(3.860)
Despesas com operações fraudulentas (1)	(28.794)	
Outros artigos (2)	(5.981)	(98)
<b>TOTAL</b>	<b>(44.192)</b>	<b>(3.958)</b>

(1) Corresponde ao saldo registado para operações fraudulentas comunicadas pelos clientes no âmbito da CaixaProtect. As condições em que a Sociedade é responsável pelas operações de fraude são as estabelecidas pelo serviço CaixaProtect.

(2) Corresponde aos custos relacionados com a gestão da cobrança de créditos duvidosos.

**26. Gastos com pessoal**

A distribuição do saldo nesta rubrica da conta de ganhos e perdas que a acompanha é a seguinte:

**DETALHE DE GASTOS COM PESSOAL**

(Milhares de euros)

	2019	2018
Salários e subsídios	23.753	18.126
Segurança Social	5.874	4.655
Contribuições para regimes de contribuição definida	113	
Outras despesas com pessoal	3.000	2.300
<b>TOTAL</b>	<b>32.740</b>	<b>25.081</b>

A Sociedade comprometeu-se com os empregados em situação de licença do CaixaBank, S.A. a fazer uma contribuição definida para a contingência da reforma, constituída por uma percentagem do seu salário, para um plano de pensões externo que preencha os requisitos estabelecidos no Decreto Real 1588/1999, de 15 de Outubro. O Plano está ligado à Caixa 30, Fundo de Pensões, cujas entidades gestoras e depositárias são a VidaCaixa e o Cecabank, respetivamente.

As contribuições feitas pela Sociedade a este respeito todos os anos são registadas em " Dotações para planos de contribuição definidos".

A rubrica "Outras despesas de pessoal" inclui, entre outras, formação, bolsas de estudo, indemnizações por despedimento e outros benefícios a curto prazo.

A composição da equipa de trabalho, em termos médios, por categoria profissional e género, é apresentada abaixo:

**EQUIPA MÉDIA ANUAL**

(Número de trabalhadores)

	2019			2018		
	HOMENS	MULHERES	DOS QUAIS: COM UMA INCAPACIDADE IGUAL OU SUPERIOR A 33%.	HOMENS	MULHERES	DOS QUAIS: COM UMA INCAPACIDADE IGUAL OU SUPERIOR A 33%.
Administradores	11	4		1		
Direção intermédia	48	37		40	32	
Gestores	173	226	7	146	202	7
<b>TOTAL</b>	<b>232</b>	<b>267</b>	<b>7</b>	<b>187</b>	<b>234</b>	<b>7</b>

A composição da equipa de trabalho no final do ano 2019 e 2018, por categoria profissional e género, é apresentada abaixo:

**A EQUIPA NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO**

(Número de trabalhadores)

	2019			2018		
	HOMENS	MULHERES	DOS QUAIS: COM UMA INCAPACIDADE IGUAL OU SUPERIOR A 33%.	HOMENS	MULHERES	DOS QUAIS: COM UMA INCAPACIDADE IGUAL OU SUPERIOR A 33%.
Administradores	11	4		1		
Direção Intermédia	48	37		39	31	
Gestores	173	225	7	153	207	7
<b>TOTAL</b>	<b>232</b>	<b>266</b>	<b>7</b>	<b>193</b>	<b>238</b>	<b>7</b>

**27. Outras despesas gerais administrativas**

A distribuição do saldo nesta rubrica da conta de ganhos e perdas que a acompanha é a seguinte:

**DETALHE DE OUTRAS DESPESAS GERAIS ADMINISTRATIVAS**

(Milhares de euros)

	2019	2018
Tecnologia e sistemas	51.468	15.538
Publicidade	17.678	7.382
Bens imóveis e instalações	381	173
Loações	1.803	1.129
Comunicações	1.880	1.866
Serviços administrativos externalizados	23.388	12.783
Tributação	76	33
Serviço de vigilância e transferência de fundos	131	125
Gastos com Representação do pessoal e despesas de viagem	2.486	2.181
Material impresso e de escritório	4.658	353
Relatórios técnicos	5.062	2.978
Honorários jurídicos e legais	1.768	1.718
Órgãos Governantes e de Controlo	521	286
Outros gastos	10.301	2.365
<b>TOTAL</b>	<b>121.601</b>	<b>48.910</b>

A rubrica "Relatórios técnicos" inclui os honorários e as despesas pagas ao auditor, excluindo o IVA correspondente, como se segue:

**HONORÁRIOS DO AUDITOR EXTERNO**

(Milhares de euros)

	2019	2018
<b>Auditor da Sociedade (PriceWaterhouseCoopers Auditores, SL em 2019 e 2018)</b>	<b>212</b>	<b>35</b>
Auditoria	212	35
Revisão oficial de contas	200	35
Revisão limitada	12	
Outros serviços		
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>35</b>

**Informação sobre o período médio de pagamento do fornecedor**

Segue-se uma distribuição das informações necessárias em relação aos pagamentos efetuados e pendentes à data do balanço::

**PAGAMENTOS EFETUADOS E PENDENTES NA DATA DE ENCERRAMENTO DO BALANÇO**

(Milhares de euros)

	MONTANTE	
	2019	2018
Total Pagamentos realizados	355.041	200.904
Total Pagamentos pendentes	4.318	6.728
<b>TOTAL PAGAMENTOS DO EXERCÍCIO</b>	<b>359.359</b>	<b>207.632</b>

**PERÍODO MÉDIO DE PAGAMENTO E RÁCIOS DE PAGAMENTO AOS FORNECEDORES**

(Dias)

	DIAS	
	2019	2018
Prazo médio de pagamento ao fornecedor	14,66	11,48
Rácio de operações pagas	14,61	11,71
Rácio de operações pendentes de pagamento	19,22	20,45

De acordo com a Segunda Disposição Transitória da Lei 15/2010, em geral o prazo máximo legal é de 30 dias, que pode ser prorrogado por acordo entre as partes para um período não superior a 60 dias.

**28. Perdas por imparidade em ativos financeiros (líquidas)**

A distribuição do saldo nesta rubrica da conta de ganhos e perdas que a acompanha é a seguinte:

**DETALHE PARA PERDAS POR IMPARIDADE EM ATIVOS FINANCEIROS (LÍQUIDAS)**

(Milhares de euros)

	2019	2018
<b>Financiamentos e créditos</b>	<b>(171.103)</b>	<b>(50.970)</b>
Cobertura específica	(154.727)	(34.764)
Atribuições líquidas	(189.304)	(43.698)
Ativos perdidos recuperados (Nota 20)	25.392	5.988
Restantes recuperações	9.185	2.946
Cobertura genérica	(16.376)	(16.206)
<b>Otros Instrumentos financeiros não avaliados a justo valor através de lucros ou perdas</b>		
Abatimentos		
<b>TOTAL</b>	<b>(171.103)</b>	<b>(50.970)</b>

### 29. Informação sobre o justo valor

Todos os instrumentos financeiros são classificados num dos seguintes níveis, dependendo da metodologia utilizada para obter o seu justo valor:

- Nível 1: é utilizado o preço que seria pago por eles num mercado organizado, transparente e profundo ("o preço cotado" ou "o preço de mercado"). Este nível inclui, em geral, títulos de dívida com um mercado líquido, instrumentos de capital cotados e derivados negociados em bolsa, bem como fundos de investimento.
- Nível 2: são utilizadas técnicas de avaliação nas quais as hipóteses utilizadas correspondem a dados de mercado direta ou indiretamente observáveis ou preços cotados em mercados ativos.

No caso de instrumentos classificados no Nível 2 para os quais não existe preço de mercado, o seu justo valor é estimado utilizando preços recentes de instrumentos semelhantes e modelos de avaliação suficientemente bem estabelecidos e reconhecidos pela comunidade financeira internacional, tendo em conta as características específicas do instrumento a ser avaliado e, em particular, os vários tipos de risco a ele associados.

- Nível 3: são utilizadas técnicas de avaliação nas quais algumas das hipóteses significativas não são apoiadas por dados de mercado diretamente observáveis.

Dada a natureza, composição e registo dos ativos financeiros na carteira de empréstimos e créditos, principalmente com vencimentos inferiores a um ano e com taxas de juro que podem ser modificadas devido ao risco de crédito, os seus desvios em relação às taxas de juro de mercado não são materiais e, tendo em conta os ajustes de avaliação registados nestes ativos, estima-se que o seu justo valor em 31 de Dezembro de 2019 e 2018 não difere significativamente dos seus correspondentes valores contabilísticos.

No caso dos ativos reconhecidos em "Ativos disponíveis para venda", especificamente ações Visa, o valor contabilístico não difere do seu justo valor. Estas ações são classificadas no nível 2 e o valor justo foi estimado por referência ao valor cotado das ações da classe A da Visa Inc., aplicando ajustamentos de desconto por iliquidez (as ações da classe C têm uma cláusula que impede a sua transferibilidade no mercado) e litigiosidade (mecanismo de ajustamento baseado no possível aparecimento de futuros processos judiciais associados aos negócios da Visa Europe).

No que diz respeito ao justo valor dos passivos financeiros, dado que se trata de ativos de taxa flutuante, o seu justo valor não difere significativamente do valor registado no balanço em 31 de Dezembro de 2019 e 2018.

**30. Transações com partes relacionadas**

O "pessoal principal da Direção" do CaixaBank Payments&Consumer, entendido como as pessoas com autoridade e responsabilidade pelo planeamento, Direção e controlo das atividades da Sociedade, direta ou indiretamente, compreende todos os membros do Conselho de Administração e quadros superiores autorizados pelo Banco de Espanha. Em virtude das suas posições, cada uma das pessoas que compõem este grupo é considerada uma "parte relacionada".

Os saldos mais significativos entre a Sociedade e as partes relacionadas, que complementam os outros saldos nas notas destas demonstrações financeiras consolidadas, são detalhados abaixo. Além disso, os montantes registados na declaração de rendimentos como resultado das operações realizadas são também detalhados. Todos os saldos e operações entre partes relacionadas fazem parte do curso normal dos negócios e são realizados em condições normais de mercado:

**SALDOS E OPERAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS**

(Milhares de euros)

	FUNDAÇÃO BANCÁRIA "LA CAIXA" E O SEU GRUPO		ACIONISTA ÚNICO E SOCIEDADES DO GRUPO		SOCIEDADES ASSOCIADAS E MULTIGRUPO		PESSOAL PRINCIPAL DA DIREÇÃO	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
<b>ATIVO</b>								
Instituições de crédito			18.110	2.541				
Financiamentos e créditos							42	
<i>Dos quais: ajuste de valor</i>								
Outros ativos financeiros			13					
Participações			264.936	50.587	665.840	49.576		
Crédito fiscal de exercícios anteriores								
Imobilizações			23.110					
Outros ativos						2.199		
<b>TOTAL</b>			<b>306.169</b>	<b>53.128</b>	<b>665.840</b>	<b>51.775</b>	<b>42</b>	
<b>PASSIVO</b>								
Passivos financeiros a custo amortizado			6.605.802	2.489.122				
Passivos fiscais								
Outros passivos						888		
<b>TOTAL</b>			<b>6.605.802</b>	<b>2.489.122</b>		<b>888</b>		
<b>LUCROS E PERDAS</b>								
Juros e rendimentos similares								
Juros e Custos Equiparados			(47.908)	(24.781)				
Comissões recebidas			31.768		8.231	28.163		
Comissões pagas			(163.612)	(7.034)	(10.549)			
Rendimentos de instrumentos de capital			7.665		0	10.382		
Outros custos administrativos			(55.454)	(1.553)	(1.210)	(4.290)	(872)	(646)
Outros rendimentos de exploração			881	502	4.733	5.448		
Perdas por imparidade em outros ativos								
<b>TOTAL</b>			<b>(226.660)</b>	<b>(32.866)</b>	<b>1.205</b>	<b>39.703</b>	<b>(872)</b>	<b>(646)</b>
<b>OUTROS</b>								
Riscos contingentes								
Obrigações contingentes								
<b>TOTAL</b>								

As operações entre empresas do Grupo fazem parte do curso normal dos negócios e são realizadas em regime de plena concorrência.

**Descrição da relação entre CaixaBank Payments&Consumer, CaixaBank e a Fundação Bancária "la Caixa**

O CaixaBank Payments&Consumer tem um contrato de agência e prestação de serviços com o seu Acionista Único (CaixaBank, S.A.), que foi assinado em 2012 por um período de 20 anos, a fim de encomendar a prestação de um serviço global de gestão dos processos internos e externos decorrentes das operações financeiras realizadas pela Sociedade com os clientes do CaixaBank.

A Sociedade também tem acordos com o seu único acionista relacionados com o financiamento concedido (ver Nota 15) e acordos de contas de procura e a prazo (ver Nota 10).

A Sociedade tem um acordo de agência e prestação de serviços com a empresa do Grupo BPI, S.A., que foi assinado em 2018 para promover a negociação, comercialização e intermediação de instrumentos de pagamento entre os clientes do Banco BPI.

O CaixaBank, S.A., Acionista Único da Empresa, mantém um Protocolo Interno de Relações com a Fundação Bancária "la Caixa" e CriteriaCaixa, que regula os mecanismos e critérios para as relações entre o CaixaBank, a Fundação Bancária "la Caixa" e CriteriaCaixa.

### 31. Outros requisitos de informação

#### 31.1. Meio ambiente

Não existe risco significativo de natureza ambiental devido à atividade da Empresa, pelo que não é necessário incluir qualquer desagregação específica no documento de informação ambiental (Despacho do Ministério da Justiça JUS/471/2017).

A Empresa integra o compromisso de respeito e proteção do ambiente na gestão do negócio, dos seus projectos, produtos e serviços (ver a secção correspondente no Relatório de Gestão em anexo).

Em 2019, a Empresa não foi sujeita a quaisquer multas ou sanções relevantes relacionadas com o cumprimento dos regulamentos ambientais.

#### 31.2. Serviço de atendimento ao cliente

O CaixaBank Payments&Consumer é membro do Departamento de Serviço ao Cliente do CaixaBank, S.A., que presta serviços às empresas do Grupo CaixaBank.

O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAP) é responsável por tratar e resolver as queixas e reclamações dos clientes. É um serviço separado dos serviços comerciais e actua com critérios independentes e conhecimento dos regulamentos de proteção do cliente.

Se o reclamante não obtiver uma resolução satisfatória ou se o período regulamentar tiver decorrido sem uma resposta, o reclamante pode recorrer aos Serviços de Reclamações dos supervisores, que não são vinculativos e a sociedade reclamada pode decidir se deve rectificar as suas ações de acordo com as conclusões do supervisor.

Além disso, as funções do Serviço de Atendimento ao Cliente incluem também a execução das resoluções adoptadas; a deteção de riscos legais e operacionais com base nas reclamações recebidas e a formulação e promoção de propostas de melhoria para mitigar os riscos detectados; o controlo do bom funcionamento do sistema de reclamações e a comunicação de informações sobre a gestão de reclamações aos órgãos de gestão da Empresa e às autoridades de supervisão.

O Serviço de Atendimento ao Cliente também participa no processo de aprovação de novos produtos através do Comité de Produtos, antecipando possíveis problemas no Comité de Produtos, antecipando potenciais problemas com base na experiência de reclamações.

O SAC é complementado pela equipa do Centro de Contacto do Cliente (CCC), que reporta à Divisão Geral de Negócios do CaixaBank, S.A. e presta serviços às empresas do Grupo CaixaBank, incluindo a Empresa. As suas funções incluem o tratamento de pedidos de informação, o tratamento de insatisfação através do canal telefónico e reclamações escritas relacionadas com a qualidade do serviço e questões de reputação da corporação. São também responsáveis por prestar apoio ao território para que possam prevenir e resolver situações que dão origem a desacordos com os clientes, partilhar com outros departamentos e filiais as razões de insatisfação a fim de detetar processos a serem corrigidos e ajudar a implementar melhorias que resultem na redução de possíveis reclamações dos clientes.

A informação relativa ao Serviço de Pagamentos e Clientes CaixaBank para 2019 é apresentada abaixo. Dado que a fusão das empresas (ver Nota 7) teve lugar em Julho, as informações relativas ao primeiro semestre do ano para o CaixaBank Payments, E.F.C. E.P., S.A.U. e CaixaBank Consumer Finance E.F.C., S.A.U. foram acrescentadas às informações globais relativas ao segundo semestre do ano.

**RECLAMAÇÕES RECEBIDAS**

(Número de reclamações)

	2019	2018
<b>ATENDIDAS PELO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE E CENTRO DE CONTACTO AO CLIENTE (CCC)</b>	<b>20.758</b>	<b>19.273</b>
Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e Centro de Contacto ao Cliente (CCC)	20.758	19.273
<b>QUEIXAS E RECLAMAÇÕES FEITAS POR TELEFONE</b>	<b>4.077</b>	<b>3.701</b>
Centro de Contacto ao Cliente (CCC)	4.077	3.701
<b>APRESENTADO NOS SERVIÇOS DE RECLAMAÇÕES DOS SUPERVISORES</b>	<b>130</b>	<b>128</b>
Banco de Espanha	130	128

O número de relatórios ou resoluções emitidas pelos serviços de clientes e serviços de reclamações dos supervisores são os seguintes:

**RELATÓRIOS EMITIDOS PELOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE E SERVIÇOS DE RECLAMAÇÕES DE SUPERVISORES**

TIPO DE RESOLUÇÃO	SAC		BANCO DE ESPANHA	
	2019	2018 (*)	2019	2018 (*)
Favorável ao reclamante	9.662	7.127	15	21
Favorável à Sociedade	8.401	11.663	62	57
Desistência			17	34
Outro (inadmissível/sem decisão)	2.695	483	36	16
<b>TOTAL</b>	<b>20.758</b>	<b>19.273</b>	<b>130</b>	<b>128</b>

(\*)As reclamações do CaixaBank Payments são incluídas para efeitos comparativos.

## 31.3. Relação com agentes

Além disso, em conformidade com o artigo 22 do Decreto Real 1245/1995 de 14 de Julho de 1995 do Ministério da Economia e Finanças, a Empresa celebrou contratos de agência com agentes a quem foram concedidos poderes para agir habitualmente perante os clientes, em nome e por conta da Sociedade, na negociação ou formalização de transações típicas da atividade de uma instituição de crédito. Apresenta-se a seguir uma lista destes agentes:

- Abreu Cervera, Joaquin
- Cano Romero, Manuel
- Carmona Olmedo, Mercedes
- Casales Lorenzo, Isabel
- Centro de seguros y servicios correduria seguros SA.
- Ciborro Agundez, Miguel Angel
- Cubillo Sanz, José Antonio
- Delgado Gonzalez, Maria Rocio
- Diaz Perez, Sandra
- Elias Morales, Luis
- Flexibleos SLU
- Flores Barahona, Manuel marcos
- Fuentes Marhuendas, Jonathan Raul
- Gelado Martin. David
- Grandes almacenes FNAC, SA
- Haro Almazan, Jesus
- Ikea iberica, SA
- Ikea norte, SL
- Insua Vega, Pablo Emilio
- Jauregui Elosegui, Gabriel
- Kymco Motor España, SA
- Media Markt aturn administracion españa SAU
- Momentum task force, SL
- Ortega Gil, Begoña
- Pineda Paiz, Jose Ignacio
- Porsche Iberica, SA
- Porsche Services iberica, SL
- Ramis Amer, Gabriel
- Requena Cañavate, Manuel
- Rodriguez Quiros, Patricia
- Rovira Riera, David
- Sada Peligros, Juan Carlos
- Salesland, SL
- Uriz Financiaciones, SLU

Além disso, como resultado da fusão com o CaixaBank Payments (ver Nota 7), o estabelecimento permanente em Portugal, que foi criado em 2018 e ao qual foi atribuída a carteira adquirida ao Banco BPI no mesmo ano, foi incorporado na Sociedade. As autorizações para este estabelecimento permanente foram recebidas a 15 de Outubro de 2018.

A Sociedade também celebrou acordos de agência nos últimos anos com o CaixaBank, S.A. e o Banco BPI, S.A., respetivamente, que se encontram detalhados na nota 29 das presentes demonstrações financeiras.

**Anexo 1 - Participações em empresas do Grupo**

(Milhares de euros)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	ENDEREÇO	% PARTICIPAÇÃO		CAPITAL SOCIAL	RESERVAS RESULTADOS	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO	
			DIRETA	TOTAL			DIRETA	LÍQUIDO
CaixaBank Electronic Money, E.D.E., S.L.	Entidade de pagamento	Madrid-Espanha	90,00	90,00	350	4.742	1.797	736
CaixaBank Equipment Finance, S.A.U.	Aluguer de veículos e equipamento	Madrid-Espanha	100,00	100,00	10.518	33.949	7.829	35.587
PremiaT Comunidad Online, S.L.	Serviços digitais	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	100	1.517	(14)	1.613
PromoCaixa, S.A.	Marketing do produto	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	60	1.894	17.962	212.000
Telefónica Consumer Finance E.F.C., S.A.	Financiamento ao consumidor	Madrid-Espanha	50,00	50,00	5.000	29.608	3.069	15.000

Nota: A informação para sociedades não cotadas corresponde aos últimos dados disponíveis (reais ou estimados) no momento da sua redação.

**Anexo 2 - Participações em empresas multigrupo**

(Milhares de euros)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	ENDEREÇO	% PARTICIPAÇÃO		ATIVO	PASSIVO	RENDIMEN TOS NORMAIS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO DIRETA (LÍQUIDO)	DIVIDENDOS RESULTANTES DA PARTICIPAÇÃO TOTAL
			DIRETA	TOTAL									
Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L.	Instituição de pagamento	Madrid-Espanha	49,00	49,00	407.842	188.269	181.923	4.425	170.601	44.548	44.548	585.000	28.097

Nota: A informação para sociedades não cotadas corresponde aos últimos dados disponíveis (reais ou estimados) no momento da sua redação.

**Anexo 3 – Participações em empresas associadas**

(Milhares de euros)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	ENDEREÇO	% PARTICIPAÇÃO		RENDIMENTOS					RESULTADO INTEGRAL TOTAL	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO DIRETA (LÍQUIDO)	DIVIDENDOS RESULTANTES DA PARTICIPAÇÃO TOTAL	
			DIRETA	TOTAL	ATIVO	PASSIVO	NORMAIS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS RESULTADOS				
BIP & Drive, S.A.	Portagens electrónicas	Madrid-Espanha	-	25,00	22.317	12.733	262.263	4.613	3.553	1.418	1.418	3.010	-
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	37.823	45.245	-
Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.	Meios de pagamento	Madrid-Espanha	-	20,00	127.553	56.297	192.620	5.815	53.951	11.490	11.491	24.083	-
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	6.538	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	140	715	-
Sociedad de Procedimientos de Pago, S.L.	Instituição de pagamento	Madrid-Espanha	-	22,92	3.776	1.740	3.892	2.346	(290)	(15)	(15)	418	-

Nota: A informação para sociedades não cotadas corresponde aos últimos dados disponíveis (reais ou estimados) no momento da sua redação.