



Cuentas anuales de CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A. (Sociedad Unipersonal)

2020

Cuentas anuales e Informe de Gestión que el Consejo de Administración, en la sesión de 25 de marzo de 2021, acuerda someter a aprobación del Accionista Único.

CUENTAS ANUALES DE CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER A 31 DE DICIEMBRE DE 2020

- Balances a 31 de diciembre de 2020 y 2019, antes de la aplicación del resultado
- Cuentas de pérdidas y ganancias correspondientes a los ejercicios anuales acabados el 31 de diciembre de 2020 y 2019
- Estados de cambios en el patrimonio neto correspondientes a los ejercicios anuales acabados el 31 de diciembre de 2020 y 2019
 - ◆ Estados de ingresos y gastos reconocidos
 - ◆ Estados totales de cambios en el patrimonio neto
- Estados de flujos de efectivo correspondientes a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2020 y 2019
- Memoria correspondiente al ejercicio anual acabado el 31 de diciembre de 2020

BALANCES
ACTIVO

(Miles de euros)

	NOTA	31-12-2020	31-12-2019 (*)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados		10	
Instrumentos de capital		10	
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados			13
Instrumentos de capital			13
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	9	43.706	
Instrumentos de capital		43.706	
Activos financieros disponibles para la venta	9		71.705
Instrumentos de capital			71.705
Activos financieros a coste amortizado	10	7.056.457	
Valores representativos de deuda			
Préstamos y anticipos		7.056.457	
Entidades de crédito		66.646	
Cientela		6.989.811	
Inversiones crediticias	10		7.433.634
Depósitos en entidades de crédito			18.110
Crédito a la clientela			7.415.524
Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas	11	586.876	930.776
Sociedades del grupo		249.721	264.936
Negocios conjuntos		30	585.030
Sociedades asociadas		337.125	80.810
Activos tangibles	12	42.677	21.719
Inmovilizado material		42.677	21.719
De uso propio		42.677	21.719
Activos intangibles	13	106.263	87.058
Otros activos intangibles		106.263	87.058
Activos por impuestos		100.199	65.440
Activos por impuestos corrientes		3.224	2.613
Activos por impuestos diferidos	18	96.975	62.827
Otros activos	14	74.899	62.017
Existencias		7.110	6.550
Resto de los otros activos		67.789	55.467
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta		740	355
TOTAL ACTIVO		8.011.827	8.672.717
Promemoria:			
Compromisos de préstamos concedidos	19	14.384.586	13.221.252

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1 «Comparación de la información»).

BALANCES

PASIVO

(Miles de euros)

	NOTA	31-12-2020	31-12-2019 (*)
Pasivos financieros a coste amortizado	15	6.091.366	6.672.511
Depósitos		6.036.164	6.619.189
Entidades de crédito		6.036.164	6.618.674
Clientela			515
Otros pasivos financieros		55.202	53.322
Provisiones	16	38.666	10.201
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes		14.739	28
Compromisos y garantías concedidos		23.128	318
Restantes provisiones		799	9.855
Pasivos por impuestos		110.767	167.306
Pasivos por impuestos corrientes	18	110.767	166.968
Pasivos por impuestos diferidos			338
Otros pasivos	14	168.446	213.550
TOTAL PASIVO		6.409.245	7.063.568

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1 «Comparación de la información»).

BALANCES

PATRIMONIO NETO

(Miles de euros)

	NOTA	31-12-2020	31-12-2019 (*)
FONDOS PROPIOS	17	1.591.984	1.599.485
Capital		135.156	135.156
Prima de emisión		45.683	45.683
Otros elementos de patrimonio neto			
Ganancias acumuladas		352.737	329.302
Otras reservas		1.030.639	1.055.249
(-) Acciones propias			
Resultado del ejercicio		384.269	370.795
(-) Dividendos y retribuciones a cuenta	6	(356.500)	(336.700)
OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO		10.598	9.664
Elementos que no se reclasificarán en resultados		10.598	
Cambios en el valor razonable de instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios otro resultado global		10.598	
Elementos que pueden reclasificarse en resultados			9.664
Activos financieros disponibles para la venta			8.817
Instrumentos de patrimonio			8.817
Diferencias de cambio			847
TOTAL PATRIMONIO NETO		1.602.582	1.609.149
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		8.011.827	8.672.717

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1 «Comparación de la información»).

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

(Miles de euros)

	NOTA	2020	2019 (*)
Ingresos por intereses	21	623.728	653.129
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global			
Activos financieros a coste amortizado		623.635	
Restantes ingresos por intereses		93	
Gastos por intereses	22	(43.853)	(47.908)
MARGEN DE INTERESES		579.875	605.221
Ingresos por dividendos	23	22.012	16.627
Ingresos por comisiones	24	451.452	504.625
Gastos por comisiones	24	(248.559)	(236.870)
Resultados de operaciones financieras (neto)			575
Instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias			575
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas		456	
Activos financieros a coste amortizado			
Restantes activos y pasivos financieros		456	
Diferencias de cambio, netas		101	(66)
Otros ingresos de explotación	25	54.507	47.145
Otros gastos de explotación	25	(39.387)	(44.192)
MARGEN BRUTO		820.457	893.065
Gastos de administración		(167.720)	(154.341)
Gastos de personal	26	(40.530)	(32.740)
Otros gastos de administración	27	(127.190)	(121.601)
Amortización	12 y 13	(34.222)	(30.021)
Provisiones o reversión de provisiones	16	(6.003)	(7.849)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación	28	(312.416)	
Activos financieros a coste amortizado		(312.416)	
Pérdidas por deterioro de activos financieros (neto)	28		(171.103)
Inversiones crediticias			(171.103)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en dependientes, negocios conjuntos o asociadas	11	(1.345)	
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros	12	1.927	
Activos tangibles		1.927	
Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto)			(6.031)
Fondo de comercio y otro activo intangible	13		(3.526)
Otros activos			(2.505)
Ganancias o pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta, netas			473
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	29	8.584	
Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto)	30	161.332	
GANANCIAS O PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS		470.594	524.193
Gastos o ingresos por impuestos sobre los resultados de las actividades continuadas	18	(86.325)	(153.398)
GANANCIAS O PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS		384.269	370.795
RESULTADO DEL EJERCICIO		384.269	370.795

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1 «Comparación de la información»).

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO (PARTE A)
ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS

(Miles de euros)

	2020	2019 (*)
RESULTADO DEL EJERCICIO	384.269	370.795
OTRO RESULTADO GLOBAL	934	9.600
Elementos que no se reclasificarán en resultados	934	
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	934	
Impuesto sobre las ganancias relativo a elementos que no se reclasificarán		
Elementos que pueden reclasificarse en resultados		9.600
Conversión de divisas		1.216
Ganancias/(pérdidas) por cambio de divisas contabilizadas en el patrimonio neto		1.216
Activos financieros disponibles para la venta		12.499
Ganancias/(pérdidas) de valor contabilizadas en el patrimonio		12.499
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en resultados		(4.115)
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO	385.203	380.395

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1 «Comparación de la información»).

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO (PARTE B)
ESTADOS TOTALES DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

(Miles de euros)

	NOTA	FONDOS PROPIOS							OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	TOTAL
		CAPITAL	PRIMA DE EMISION	OTROS ELEMENTOS DEL PATRIMONIO NETO	GANANCIAS ACUMULADAS	OTRAS RESERVAS	RESULTADO DEL EJERCICIO	MENOS: DIVIDENDOS A CUENTA		
SALDO DE CIERRE 31-12-2018		135.156	45.683		11.467	124.249	25.033	(12.000)	64	329.652
SALDO DE APERTURA 01-01-2019		135.156	45.683		11.467	124.249	25.033	(12.000)	64	329.652
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL PERIODO							370.795		9.600	380.395
OTRAS VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO					317.835	931.000	(25.033)	(324.700)		899.102
Aumentos de capital						931.000				931.000
Dividendos (o remuneraciones a los socios)					(10.529)			(336.700)		(347.229)
Dividendos CaixaBank Payments (anteriores a la fusión)								260.200		(55.360)
Venta o cancelación de acciones propias										
Transferencias entre componentes del patrimonio neto					13.033		(25.033)	12.000		
Aumento/disminución del patrimonio neto resultante de combinaciones de negocios					315.331		315.560	(260.200)		370.691
Otros aumentos/disminuciones del patrimonio neto										
SALDO DE CIERRE A 31-12-2019 (*)		135.156	45.683		329.302	1.055.249	370.795	(336.700)	9.664	1.609.149
Efectos de los cambios en las políticas contables						(24.610)				(24.610)
1ª Aplicación Circular 4/2019 Banco de España	1					(24.610)				(24.610)
SALDO DE APERTURA 01-01-2020		135.156	45.683		329.302	1.030.639	370.795	(336.700)	9.664	1.584.539
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL PERIODO							384.269		934	385.203
OTRAS VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO					23.435		(370.795)	(19.800)		(367.160)
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	6				(26.050)			(356.500)		(382.550)
Venta o cancelación de acciones propias										
Transferencias entre componentes del patrimonio neto					34.095		(370.795)	336.700		
Otros aumentos/disminuciones del patrimonio neto					15.390					15.390
SALDO DE CIERRE A 31-12-2020		135.156	45.683		352.737	1.030.639	384.269	(356.500)	10.598	1.602.582

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO (MÉTODO INDIRECTO)

(Miles de euros)

	NOTA	2020	2019 (*)
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		(200.922)	180.700
Resultado del ejercicio		384.269	370.795
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación		(67.985)	365.781
Amortización	12 y 13	34.222	30.021
Otros ajustes		(102.207)	335.760
Aumento/(Disminución) neto de los activos de explotación		395.839	(1.301.107)
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados		12	
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		27.999	
Activos financieros disponibles para la venta			(66.406)
Activos financieros a coste amortizado		411.949	
Inversiones crediticias			(1.218.630)
Otros activos de explotación		(44.121)	(16.071)
Aumento/(Disminución) neto de los pasivos de explotación		(913.045)	882.650
Pasivos financieros a coste amortizado		(580.709)	854.924
Otros pasivos de explotación		(332.336)	27.726
Cobros/(Pagos) por impuesto sobre las ganancias			(137.419)
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		269.258	(824.266)
Pagos:		(74.632)	(824.266)
Activos tangibles		(38.028)	(15.587)
Activos intangibles		(36.342)	(13.347)
Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas			(795.082)
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta		(262)	(250)
Cobros:		343.890	
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta		343.890	
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		(19.800)	659.069
Pagos:		(19.800)	(402.590)
Dividendos	6	(19.800)	(402.590)
Cobros:			1.061.659
Otros cobros relacionados con actividades de financiación			1.061.659
D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO		0	66
E) AUMENTO/(DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)		48.536	15.569
F) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL EJERCICIO		18.110	2.541
G) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL EJERCICIO (E+F)		66.646	18.110
COMPONENTES DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO			
Efectivo			
Saldos equivalentes al efectivo en bancos centrales			
Otros activos financieros			
Depósitos en entidades de crédito		66.646	18.110
TOTAL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO		66.646	18.110

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1 «Comparación de la información»).

NOTAS A LA MEMORIA DE CAIXABANK PAYMENTS&CONSUMER A 31 DE DICIEMBRE DE 2020

Índice de notas explicativas	Página
1. Naturaleza de la Sociedad y otra información	11
2. Principios y políticas contables y criterios de valoración aplicados	18
3. Gestión del riesgo	37
4. Gestión de la solvencia	72
5. Distribución de resultados	73
6. Retribución al accionista y beneficios por acción	75
7. Combinaciones de negocios y fusiones.....	76
8. Retribuciones del «personal clave de la dirección»	77
9. Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global.....	79
10. Activos financieros a coste amortizado	81
11. Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas	83
12. Activos tangibles.....	86
13. Activo intangible.....	87
14. Otros activos y pasivos.....	89
15. Pasivos financieros a coste amortizado.....	90
16. Provisiones.....	92
17. Patrimonio neto.....	94
18. Situación fiscal.....	96
19. Riesgos y compromisos contingentes.....	98
20. Otra información significativa	99
21. Ingresos por intereses	100
22. Gastos por intereses	101
23. Ingresos por dividendos	102
24. Comisiones.....	103
25. Otros productos y cargas de explotación	104
26. Gastos de personal	105
27. Otros gastos de administración	106
28. Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados.....	108
29. Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros	109

30. Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como operaciones interrumpidas	110
31. Información sobre el valor razonable	111
32. Transacciones con partes vinculadas	112
33. Otros requerimientos de información	114
Anexo 1 - Participaciones en sociedades dependientes	116
Anexo 2 - Participaciones en acuerdos y negocios conjuntos	117
Anexo 3 – Participaciones en sociedades asociadas	118

MEMORIA CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL 2020

De acuerdo con la normativa vigente sobre contenido de las cuentas anuales, esta Memoria completa, amplía y comenta el balance, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo, y forma con ellos una unidad, con el objetivo de mostrar la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de CaixaBank Payments&Consumer, E.F.C., E.P., S.A. (Sociedad Unipersonal), a 31 de diciembre de 2020, como también de los resultados de sus operaciones, de los cambios en el patrimonio neto y de los flujos de efectivo, que se han producido en el ejercicio anual finalizado en esa fecha.

1. Naturaleza de la Sociedad y otra información

1.1. Naturaleza de la Sociedad

CaixaBank Payments&Consumer, E.F.C., E.P., S.A. (Sociedad Unipersonal), (en adelante, la Sociedad o CaixaBank Payments&Consumer) con NIF A08980153 y domicilio social en Madrid, calle Caleruega, número 102 Planta 9, es una sociedad anónima constituida el 17 de diciembre de 1984 bajo la denominación social Financiaaixa, Sociedad Anónima de Financiación, habiendo cambiado esta denominación posteriormente, hasta alcanzar la actual. La Sociedad está inscrita en el registro especial de establecimientos financieros de crédito del Banco de España, y se encuentra sujeta a su supervisión.

Con fecha 29 de abril de 2019, el Accionista Único de la Sociedad (CaixaBank, S.A.) acordó el cambio de denominación de la Sociedad, pasando de CaixaBank Consumer Finance, E.F.C., S.A.U. a CaixaBank Payments&Consumer, E.F.C., E.P., S.A. (Sociedad Unipersonal). Con fecha 11 de julio de 2019, se elevó a público el acuerdo de modificación de estatutos afectando al mencionado cambio de nombre.

El objeto social de CaixaBank Payments&Consumer consiste principalmente en:

- Concesión de préstamo y crédito, incluyendo crédito al consumo, crédito hipotecario y la financiación de transacciones comerciales.
- Factoring con o sin recurso, y las actividades complementarias de la misma, tales como las de investigación y clasificación de la clientela, contabilización de deudores y, en general, cualquier otra actividad que tienda a favorecer la administración de los créditos nacidos en el tráfico mercantil nacional o internacional, que les sean cedidos.
- Arrendamiento financiero, con inclusión de las actividades complementarias de mantenimiento y conservación de los bienes cedidos, concesión de financiación conectada a una operación de arrendamiento financiero, intermediación y gestión de operaciones de arrendamiento financiero, actividades de arrendamiento no financiero que podrán complementar o no con una opción de compra y asesoramiento e informes comerciales.
- La emisión y gestión de tarjetas de crédito.
- La emisión y adquisición de instrumentos de pago.
- La ejecución de operaciones de pago cuando los fondos estén cubiertos por una línea de crédito abierta para un usuario de servicios de pago, como: ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes, ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar, ejecución de transferencias, incluidas las órdenes permanentes.
- La ejecución de operaciones de pago en las que se transmita el consentimiento del ordenante a ejecutar una operación de pago mediante dispositivos de telecomunicación, digitales o informáticos y se realice el pago a través del operador de la red o sistema de telecomunicación o informático, que actúa únicamente como intermediario entre el usuario del servicio de pago y el prestador de bienes y servicios.
- La concesión de avales y garantías y suscripción de compromisos similares, así como cualquier otra actividad necesaria para un mejor desempeño de las actividades antes citadas previstas en el Real Decreto 692/1996 de 26 de abril sobre Régimen Jurídico de los Establecimientos Financieros de Crédito.

La Sociedad está integrada en el Grupo CaixaBank cuya sociedad dominante (CaixaBank, S.A.) participa, directamente, en la totalidad de su capital social, por tanto está sujeta al régimen de unipersonalidad. CaixaBank, S.A. con domicilio social en Calle Pintor Sorolla nº 2-4, de Valencia, es la sociedad la que formula estados financieros consolidados. Las cuentas anuales consolidadas del Grupo CaixaBank se depositan en el Registro Mercantil de Valencia y su formulación se realiza dentro del plazo legal

establecido. Las cuentas anuales consolidadas del Grupo CaixaBank del ejercicio 2020 fueron formuladas por los administradores del Grupo, en la reunión de su Consejo de Administración celebrada el 18 de febrero de 2021.

La Sociedad mantiene una sucursal y un establecimiento permanente en Portugal, cuyas autorizaciones se recibieron el 7 de mayo de 2019 y el 15 de octubre de 2018 respectivamente.

1.2. Bases de presentación

Las cuentas anuales de la Sociedad han sido formuladas por el Consejo de Administración de acuerdo al marco normativo de información financiera aplicable a la Sociedad a 31 de diciembre de 2020, que es el establecido en la Circular 4/2019, de 26 de noviembre, de Banco de España (en adelante, la Circular 4/2019).

Las cuentas anuales se han preparado a partir de los registros de contabilidad mantenidos por la Sociedad, y se presentan de acuerdo con el marco normativo de información financiera que le resulta de aplicación y en particular, los principios y criterios contables en él contenidos, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados de la Sociedad y de los flujos de efectivo habidos durante el correspondiente ejercicio.

Las cifras se presentan en miles de euros a no ser que se indique otra unidad monetaria alternativa. Determinada información financiera de esta memoria ha sido redondeada y, consecuentemente, las cifras mostradas como totales en este documento pueden variar ligeramente de la operación aritmética exacta de las cifras que le preceden. Asimismo, a la hora de determinar la información que debe revelarse en esta memoria, se ha tenido en cuenta su importancia relativa en relación con el periodo contable anual.

Normativa contable emitida por el Banco de España que ha entrado en vigor en el ejercicio 2020

Con fecha 2 de diciembre de 2019 Banco de España publicó la Circular 4/2019, de 26 de noviembre, destinada a regular la información financiera pública y reservada y modelos de estados financieros de los Establecimientos Financieros de Crédito. Esta circular incorpora como principales aspectos los modelos de deterioro de activos financieros, basados en la pérdida esperada de la NIIF 9 "Instrumentos financieros", de reconocimiento de ingresos ordinarios diferentes de los procedentes de instrumentos financieros, previsto en la NIIF 15 "Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes" y de reconocimiento, valoración y presentación de los arrendamientos, así como a la información a revelar al respecto, previsto en la NIIF 16 "Arrendamientos".

La Circular 4/2019 ha entrado en vigor el 1 de enero de 2020. Existen diferencias relevantes con respecto a la normativa contable aplicable hasta el momento fundamentalmente en relación con aspectos como la clasificación, valoración y el deterioro de los activos financieros y sobre el tratamiento contable de los arrendamientos.

El impacto de la adopción de dicha norma en la Sociedad queda descrito en la Nota 1.4 (véase apartado "Comparación de la información").

Normativa contable emitida por el Banco de España que entrará en vigor en el ejercicio 2021

Con fecha 4 de diciembre de 2020 se publicó la Circular 5/2020, de 25 de noviembre de Banco de España, destinada a regular la información financiera pública y reservada y modelos de estados financieros de las entidades de pago y de dinero electrónico. Esta circular incorpora como principales aspectos la obligación de las entidades de pago y las entidades de dinero electrónico (así como los establecimientos financieros de crédito híbridos) de informar separadamente de las actividades de prestación de servicios de pago o emisión de dinero electrónico, las actividades de prestación de otros servicios operativos o auxiliares estrechamente vinculados a ellos y las otras actividades económicas realizadas.

La Circular 5/2020 ha entrado en vigor el 1 de enero de 2021 para los ejercicios iniciados en esta fecha.

1.3. Responsabilidad de la información y estimaciones realizadas

Las cuentas anuales de la Sociedad del ejercicio 2020 han sido formuladas por el Consejo de Administración en la reunión celebrada el 25 de marzo de 2021, estando pendientes de aprobación por el Accionista Único de la misma, si bien se espera que sean aprobadas sin modificaciones. Las cuentas anuales correspondientes al ejercicio anterior fueron aprobadas por el Accionista Único de la Sociedad el 29 de abril de 2020.

Estas cuentas anuales se han preparado sobre la base de empresa en funcionamiento en base a la Solvencia (véase Nota 4) y la liquidez (véase Nota 3.3.2.) de la Sociedad. En la elaboración de las cuentas anuales se han utilizado juicios, estimaciones y asunciones realizadas por el Consejo de Administración para cuantificar algunos activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en ellas. Dichos juicios y estimaciones se refieren, principalmente a:

- El plazo de los contratos de arrendamiento utilizado en la valoración del pasivo por arrendamiento (Nota 15).
- Las pérdidas por deterioro de activos financieros, lo que supone realizar juicios relevantes en relación a: **i)** la consideración de “incremento significativo en el riesgo de crédito” (SICR, por sus siglas en inglés), **ii)** la definición de *default*; y **iii)** la incorporación de información *forward-looking* (Nota 2.6 y 3.4.1).
- La valoración de las participaciones en empresas del grupo, negocios conjuntos y asociadas (Nota 11).
- La clasificación, vida útil y las pérdidas por deterioro de activos tangibles y activos intangibles (Notas 12 y 13).
- La valoración de las provisiones necesarias para la cobertura de contingencias legales y fiscales (Nota 16).
- El gasto del impuesto de sociedades determinado sobre el tipo impositivo esperado a final de año y la activación de los créditos fiscales y su recuperabilidad (Nota 18).
- El valor razonable de determinados activos y pasivos financieros (Nota 29).

Estas estimaciones se han realizado en función de la mejor información disponible a la fecha de preparación de estas cuentas anuales, considerando las incertidumbres existentes en la fecha derivadas del impacto de la COVID-19 en el entorno económico actual, si bien es posible que acontecimientos futuros obliguen a modificarlas en el futuro, que, conforme a la normativa aplicable, se haría de forma prospectiva, reconociendo los efectos del cambio de estimación en la correspondiente cuenta de pérdidas y ganancias.

1.4. Comparación de la información

Las cifras correspondientes al ejercicio anual 2019, incluidas en las cuentas anuales adjuntas del ejercicio 2020, se presentan única y exclusivamente a efectos comparativos. En algunos casos, para facilitar la comparabilidad, la información comparativa se presenta de forma resumida, disponiendo de la información completa en las cuentas anuales de 2019.

Tal y como se indica en esta misma nota, en el apartado “Bases de presentación” la Sociedad ha aplicado la Circular 4/2019 del Banco de España a partir del 1 de enero de 2020. Esta situación ha supuesto fundamentalmente cambios en la clasificación y modificaciones valorativas sobre determinadas partidas del balance a 31 de diciembre de 2019 con los impactos señalados a continuación:

ACTIVO - CONCILIACIÓN DE IMPACTOS DE 1ª APLICACIÓN DE LA CIRCULAR 4/2019 DEL BANCO DE ESPAÑA
(Miles de euros)

	BALANCE A 31-12-2019	MODIFICACIÓN DENOMINACIÓN DE EPÍGRAFES	OTRAS RECLASIFI- CACIONES	CAMBIO DE VALORACIÓN	BALANCE A 01-01-2020
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en resultados	13	(13)			
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados		13			13
Activos financieros disponibles para la venta	71.705	(71.705)			
Instrumentos de patrimonio	71.705	(71.705)			
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		71.705			71.705
Instrumentos de patrimonio		71.705			71.705
Inversiones crediticias	7.433.634	(7.433.634)			
Depósitos en entidades de crédito	18.110	(18.110)			
Crédito a la clientela	7.415.524	(7.415.524)			
Activos financieros a coste amortizado		7.433.634		(7.824)	7.425.810
Préstamos y anticipos		7.433.634		(7.824)	7.425.810
Entidades de crédito		18.110			18.110
Clientela		7.415.524		(7.824) (a)	7.407.700
Activos por impuestos	65.440			10.368 (b)	75.808

(*) Los epígrafes cuyo cambio es únicamente la denominación sin tener ningún impacto en la valoración o registro del saldo, se aplica la nueva denominación.

PASIVO - CONCILIACIÓN DE IMPACTOS DE 1ª APLICACIÓN DE LA CIRCULAR 4/2019 DEL BANCO DE ESPAÑA
(Miles de euros)

	BALANCE A 31-12-2019	MODIFICACIÓN DENOMINACIÓN DE EPÍGRAFES	OTRAS RECLASIFI- CACIONES	CAMBIO DE VALORACIÓN	BALANCE A 01-01-2020
Pasivos financieros a coste amortizado	6.672.511				6.672.511
Provisiones	10.201			27.154 (a)	37.355

(*) Los epígrafes cuyo cambio es únicamente la denominación sin tener ningún impacto en la valoración o registro del saldo, se aplica la nueva denominación.

PATRIMONIO NETO - CONCILIACIÓN DE IMPACTOS DE 1ª APLICACIÓN DE LA CIRCULAR 4/2019 DEL BANCO DE ESPAÑA

(Miles de euros)

	BALANCE A 31-12-2019	MODIFICACIÓN DENOMINACIÓN DE EPÍGRAFES	OTRAS RECLASIFI- CACIONES	CAMBIO DE VALORACIÓN	BALANCE A 01-01-2020
Reservas	1.384.551	(1.384.551)			
Ganancias acumuladas		329.302			329.302
Otras reservas		1.055.249		(24.610)	1.030.639

(*) Los epígrafes cuyo cambio es únicamente la denominación sin tener ningún impacto en la valoración o registro del saldo, se aplica la nueva denominación.

- a) Se corresponde con el impacto incremental sobre las correcciones de valor de las exposiciones a coste amortizado derivado del cambio de política contable (véase Notas 10 y 16).
- b) Efecto fiscal de los ajustes por cambio de valor indicados.

Clasificación contable de la actividad de crédito y sus coberturas

A continuación, se presenta la clasificación contable bajo Circular 4/2004 de 22 de diciembre de BdE, en su redactado a 30 de noviembre de 2013 sin incluir sus modificaciones posteriores, de la actividad de crédito y sus coberturas junto con la correspondencia bajo la clasificación de Circular 4/2019 de BdE:

CONCILIACIÓN DE IMPORTE BRUTO SEGÚN CLASIFICACIÓN CIRCULAR 4/2004 vs 4/2019

(Miles de euros)

	PRESTAMOS Y PARTIDAS POR COBRAR - CLIENTELA (COSTE AMORTIZADO)			
	NORMAL/STAGE 1	STAGE 2	DUDOSO/STAGE 3	TOTAL
Saldo al 31-12-2019	7.367.355		224.474	7.591.829
Trasposos:				
De "normal" a	(648.513)	621.700	26.813	
De "dudoso" a				
SALDO AL 01-01-2020	6.718.842	621.700	251.287	7.591.829

CONCILIACIÓN DE LAS COBERTURAS SEGÚN CLASIFICACIÓN CIRCULAR 4/2004 vs 4/2019

(Miles de euros)

	PRESTAMOS Y PARTIDAS POR COBRAR - CLIENTELA (COSTE AMORTIZADO)			
	NORMAL/STAGE 1	STAGE 2	DUDOSO/STAGE 3	TOTAL
Saldo al 31-12-2019	(209.249)		(134.743)	(343.992)
Trasposos:				
De "normal" a	14.415	(14.415)		
Ajuste de la corrección de valor	121.678	(76.429)	(53.073)	(7.824)
SALDO AL 01-01-2020	(73.156)	(90.844)	(187.816)	(351.816)

Tratamiento de los arrendamientos

En relación al tratamiento contable de los arrendamientos, se ha optado por no evaluar nuevamente si un contrato es un arrendamiento o contiene un componente de arrendamiento de acuerdo con los criterios de la norma, aplicándola exclusivamente a los contratos que habían sido identificados como arrendamientos de acuerdo a la normativa anterior. La Sociedad no contaba con contratos de arrendamiento en los que interviniera como arrendataria, previamente clasificados como arrendamientos operativos, que debieran ser considerados activables en aplicación de la Circular 4/2019 por lo que esta modificación carece de impacto a 1 de enero de 2020.

1.5. Estacionalidad de las transacciones

La naturaleza de las operaciones más significativas llevadas a cabo por la Sociedad no tienen un carácter cíclico o estacional relevante dentro de un mismo ejercicio.

1.6. Participaciones en el capital de entidades de crédito

La Sociedad no mantiene al cierre del ejercicio ninguna participación directa igual o superior al 5% del capital o de los derechos de voto en entidades de crédito nacionales o extranjeras.

CaixaBank, S.A., sociedad inscrita en el Registro de Entidades de Crédito del Banco de España posee el 100% del capital y de los derechos de voto de la Sociedad.

1.7. Coeficiente de reservas

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10 del Reglamento (CE) nº 2819/98, las instituciones autorizadas a remitir información estadística en base consolidada deberán mantener reservas mínimas a través de una sociedad del grupo que actúe como intermediario exclusivamente para dichas sociedades. En el caso del Grupo CaixaBank al que pertenece la Sociedad, es CaixaBank, S.A., la encargada de mantener la posición con el Banco Central Europeo.

1.8. Información sobre el RDL 19/2018

La actividad de la Sociedad se considera relativa a los servicios de pago con la excepción del otorgamiento de préstamos y créditos al consumo y de préstamos de refinanciación, que se consideran actividades auxiliares o no relacionadas a los servicios de pago. Los activos, pasivos, ingresos y gastos vinculados directamente a actividades auxiliares o no relacionadas a los servicios de pago son los siguientes:

DETALLE DE ACTIVIDADES AUXILIARES O NO RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS DE PAGO

(Miles de euros)

	SALDOS ACTIVO	SALDOS PASIVOS	INGRESOS	GASTOS
Otorgamiento de préstamos de refinanciación	38.203		7.726	7.362
Otorgamiento de préstamos y crédito al consumo	2.371.166		372.389	165.972
TOTAL	2.409.369		380.115	173.334

1.9. Información relevante relativa a COVID-19

El ejercicio 2020 ha venido marcado por la incidencia de la COVID 19 en la sociedad en conjunto y en la actividad de la economía. Esto ha requerido una atención especial por parte de la Sociedad, con el objetivo de responder a su objetivo de promocionar los servicios financieros a sus clientes atendiendo las especiales necesidades generadas por el momento. Para ello, desde CaixaBank Payments&Consumer se han tomado las medidas que se detallan a continuación:

- A efectos de mitigar el impacto socioeconómico sobre la Sociedad, tanto en la Nota 3.4.1 Riesgo de crédito – Impacto COVID19 así como en el informe de gestión del ejercicio 2020, se describen determinadas actuaciones realizadas, principalmente en relación a moratorias.
- En los ámbitos de juicios y estimaciones contables, tanto en lo referente al riesgo de crédito (véase Nota 3.4.1 Riesgo de crédito – Impacto COVID-19) como en los ejercicios de deterioro de otros activos (véanse Notas 1.3, 11, 13 y 18) se han observado las recomendaciones de organismos consultivos y supervisores. Entre otros pronunciamientos considerados, destaca el statement de IASB de 27 de marzo de 2020 en relación con la aplicación de NIIF 9 en el contexto de incertidumbre derivado del COVID-19.

1.10. Hechos posteriores

Desde el 1 de enero de 2021 hasta la fecha de formulación de estas cuentas anuales no se han producido acontecimientos significativos en el desarrollo de la Sociedad, no mencionados en estas cuentas anuales.

2. Principios y políticas contables y criterios de valoración aplicados

En la elaboración de las cuentas anuales de la Sociedad correspondientes al ejercicio 2020 se han aplicado los siguientes principios y políticas contables y criterios de valoración:

2.1. Participaciones en empresas dependientes, negocios conjuntos y asociadas

Las cuentas anuales comprenden, además de los datos correspondientes a la Sociedad, la información correspondiente a las sociedades dependientes, negocios conjuntos y asociadas.

Sociedades dependientes

La Sociedad considera sociedades dependientes aquéllas sobre las que se tiene capacidad para ejercer control. Esta capacidad de control se manifiesta cuando:

- se dispone del poder para dirigir sus actividades relevantes, esto es, las que afectan de manera significativa a su rendimiento, por disposición legal, estatutaria o acuerdo;
- se tiene capacidad presente, es decir, práctica, de ejercer los derechos para usar aquel poder con objeto de influir en su rendimiento;
- y debido a su involucración, se está expuesto o se tiene derecho a rendimientos variables de la entidad participada.

Generalmente, los derechos de voto proporcionan el poder para dirigir las actividades relevantes de una sociedad participada. Para su cómputo se tienen en cuenta todos los derechos de voto, directos e indirectos, incluidos los potenciales como por ejemplo opciones de compra adquiridas sobre instrumentos de capital de la participada. En determinadas situaciones, se puede ostentar el poder para dirigir las actividades sin disponer de la mayoría de los derechos de voto.

En estos casos se valora si de forma unilateral se tiene la capacidad práctica para dirigir sus actividades relevantes (financieras, operativas o las relacionadas con el nombramiento y la remuneración de los órganos de dirección, entre otras).

Negocios conjuntos

La Sociedad considera negocios conjuntos a las sociedades sobre las que se tienen acuerdos contractuales de control conjunto, en virtud de los cuales las decisiones sobre las actividades relevantes se toman de forma unánime por las sociedades que comparten el control teniendo derecho a sus activos netos.

Sociedades asociadas

Las sociedades asociadas son aquellas sobre las cuales la Sociedad, directa o indirectamente, ejerce influencia significativa y no son sociedades dependientes o negocios conjuntos. La influencia significativa se hace patente, en la mayoría de los casos, mediante una participación igual o superior al 20% de los derechos de voto de la entidad participada. Si los derechos de voto son inferiores al 20%, la influencia significativa se evidenciará si se produce alguna de las circunstancias señaladas en la Circular 4/2019. Entre ellas se encuentra el hecho de contar con representación en el consejo de administración, participar en los procesos de fijación de políticas de la participada, la existencia de transacciones de importancia relativa entre la Sociedad y la participada, el intercambio de personal directivo o el suministro de información técnica esencial.

Valoración y deterioro

Las inversiones en el patrimonio de sociedades dependientes, negocios conjuntos y asociadas se valoran inicialmente al coste, que equivale al valor razonable de la contraprestación entregada más los costes de transacción que le son directamente atribuibles. Forma parte de la valoración inicial el importe de los derechos preferentes de suscripción que, en su caso, se hayan adquirido.

Con posterioridad, estas inversiones se valoran por su coste menos, en su caso, el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro.

Como mínimo al cierre del ejercicio, y siempre que se tenga evidencia objetiva de que el valor en libros no pudiera ser recuperable, se efectúa el correspondiente test de deterioro para cuantificar la posible corrección valorativa. Esta corrección valorativa se calcula como la diferencia entre el valor en libros y el importe recuperable, entendiéndose éste como el mayor importe entre su valor razonable en ese momento, menos los costes de venta, y el valor en uso de la inversión.

Las correcciones valorativas por deterioro y, en su caso, su reversión, se registran como un gasto o un ingreso, respectivamente, en la cuenta de pérdidas y ganancias.

La reversión de un deterioro tendrá como límite el valor en libros de la inversión que estaría reconocida en la fecha de reversión si no se hubiese registrado el deterioro de valor.

2.2. Combinaciones de negocios

Las normas contables definen las combinaciones de negocios como la unión de dos o más sociedades en una única sociedad o grupo de sociedades siendo la “sociedad adquirente” la que, en la fecha de adquisición, asume el control de otra sociedad.

Para aquellas combinaciones de negocios en las que la Sociedad adquiere el control, se procede a determinar el coste de la combinación, que generalmente coincidirá con el valor razonable de la contraprestación transferida. Esta contraprestación estará integrada por los activos entregados, los pasivos asumidos frente a los anteriores propietarios del negocio adquirido y los instrumentos de capital emitidos por la sociedad adquirente.

Asimismo se evalúa en la fecha de adquisición la diferencia entre:

- i) la suma del valor razonable de la contraprestación transferida, de los intereses minoritarios y de las participaciones previas mantenidas en la sociedad o negocio adquirido.
- ii) el importe neto de los activos identificables adquiridos y de los pasivos asumidos, medidos a su valor razonable.

La diferencia positiva entre i) y ii) se registra en el epígrafe «Activos intangibles – Fondo de comercio» del balance, siempre que no sea posible la asignación a elementos patrimoniales concretos o activos intangibles identificables de la sociedad o negocio adquirido. Si la diferencia es negativa, se registra en el epígrafe «Fondo de comercio negativo reconocido en resultados» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

En el caso de combinaciones de negocio efectuadas entre operaciones del mismo Grupo (véase Nota 1 donde se describe el Grupo en el que se integra la Sociedad) el criterio contable definido se basa en que los elementos patrimoniales del negocio adquirido o absorbido se valorarán según los valores contables existentes antes de la operación.

2.3. Instrumentos financieros
Clasificación de los activos financieros

A continuación, se detallan los criterios establecidos por el marco normativo contable para la clasificación de instrumentos financieros:

Flujos de efectivo contractuales	Modelo de negocio	Clasificación de activos financieros (AF)
Pagos, solamente, de principal e intereses sobre el importe de principal pendiente en fechas especificadas (Test SPPI)	Con objetivo de percibir flujos de efectivo contractuales.	AF a coste amortizado.
	Con objetivo de percibir flujos de efectivo contractuales y venta.	AF a valor razonable con cambios en otro resultado global.
Otros - No test SPPI	Instrumentos derivados designados como instrumentos de cobertura contable.	Derivados – Contabilidad de coberturas.
	Se originan o adquieren con el objetivo de realizarlos a corto plazo.	AF a valor razonable con cambios en resultados.
	Son parte de un grupo de instrumentos financieros identificados y gestionados conjuntamente para el que haya evidencia de actuaciones recientes para obtener ganancias a corto plazo.	
	Son instrumentos derivados que no cumplen la definición de contrato de garantía financiera ni han sido designados como instrumentos de cobertura contable.	AF mantenidos para negociar.
	Resto.	AF no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados.

Constituye una excepción a los criterios generales de valoración descritos anteriormente las inversiones en instrumentos de patrimonio diferentes a empresas dependientes, negocios conjuntos y asociadas. Con carácter general la Sociedad ejerce la opción en el reconocimiento inicial y de forma irrevocable por incluir en la cartera de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global inversiones en instrumentos de patrimonio neto que no se clasifican como mantenidos para negociar y que, en caso de no ejercer dicha opción, se clasificarían como activos financieros obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados.

Respecto a la evaluación del modelo de negocio, este no depende de las intenciones para un instrumento individual, sino que se determina para un conjunto de instrumentos, tomando en consideración la frecuencia, el importe y calendario de las ventas en ejercicios anteriores, los motivos de dichas ventas y las expectativas en relación con las ventas futuras. Las ventas poco frecuentes o poco significativas, aquellas próximas al vencimiento del activo y las motivadas por incrementos del riesgo de crédito de los activos financieros o para gestionar el riesgo de concentración, entre otras, pueden ser compatibles con el modelo de mantener activos para recibir flujos de efectivo contractuales.

En particular, la expectativa de la Sociedad de realizar ventas de carácter significativo de préstamos (o activos financieros similares) que han experimentado un deterioro en el riesgo de crédito no es inconsistente con la clasificación de dichos préstamos bajo el modelo de negocio de mantener los activos financieros para percibir sus flujos de efectivo contractuales. Estas ventas no se computan a efectos de determinar la frecuencia de las ventas y su significancia y quedan, por lo tanto, excluidas de los ratios de seguimiento.

Respecto la evaluación relativa a si los flujos de efectivo de un instrumento son solamente pagos de principal e intereses, la Sociedad realiza una serie de juicios cuando evalúa dicho cumplimiento (test SPPI), siendo los más significativos los que se enumeran a continuación:

- **Valor temporal del dinero modificado:** para evaluar si el tipo interés de una operación incorpora alguna contraprestación distinta a la vinculada al transcurso del tiempo, la Sociedad considera factores como la moneda en la que se denomine el activo financiero y el plazo para el que se establece el tipo de interés. En particular, la Sociedad realiza un análisis periódico para las operaciones que presentan una diferencia entre el tenor y la frecuencia de revisión, las cuales se comparan con un instrumento que no presentara tal diferencia dentro de un umbral de tolerancia.

- Exposición a riesgos no relacionados con un acuerdo básico de préstamo: se considera si los términos contractuales de los activos financieros introducen exposición a riesgos o volatilidad en los flujos de efectivo contractuales que no estarían presentes en un acuerdo básico de préstamo, como por ejemplo la exposición a cambios en los precios de las acciones o de materias primas cotizadas, casos en que no se considerarían que pasan el test SPPI.
- Cláusulas que modifican el calendario o el importe de los flujos: la Sociedad considera la existencia de condiciones contractuales en virtud de las cuales puede modificarse el calendario o importe de los flujos contractuales del activo financiero. Es el caso de: i) activos cuyas condiciones contractuales permiten la amortización anticipada total o parcial del principal; ii) activos en que se permite contractualmente ampliar su duración, o iii) aquellos activos para los que los pagos de intereses pueden variar en función de una variable no-financiera especificada en el contrato. En estos casos se evalúa si los flujos contractuales que se pueden generar durante la vida del instrumento debido a esa condición contractual son solamente pagos de principal e intereses del importe de principal pendiente, pudiendo incluir una compensación adicional razonable por la terminación anticipada del contrato.
- Apalancamiento: los activos financieros con apalancamiento, es decir, aquellos en que la variabilidad de los flujos contractuales se incrementa haciendo que no tengan las características económicas del interés, no pueden considerarse activos financieros que cumplan el test SPPI (por ejemplo, instrumentos derivados como los contratos simples de opción).
- Subordinación y pérdida del derecho de cobro: la Sociedad evalúa las cláusulas contractuales que puedan resultar en una pérdida de los derechos de cobro sobre los importes de principal e intereses sobre el principal pendiente.
- Divisa: en el análisis de si los flujos contractuales son únicamente pagos del principal e intereses sobre el importe del principal pendiente, la Sociedad toma en consideración la moneda en la que está denominado el activo financiero para valorar las características de los flujos contractuales, por ejemplo, al evaluar el elemento del valor temporal del dinero en base a la referencia utilizada para la fijación del tipo de interés del activo financiero.
- Instrumentos vinculados contractualmente: respecto a posiciones en instrumentos vinculados contractualmente, se realiza un análisis 'look through' a partir del cual se considera que los flujos derivados de este tipo de activos consisten únicamente en pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente si:
 - ❖ las condiciones contractuales del tramo cuya clasificación se está evaluando (sin examinar el conjunto subyacente de instrumentos financieros) dan lugar a flujos de efectivo que son únicamente pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente (por ejemplo, tipo de interés del tramo no vinculado a índice de materias primas);
 - ❖ el conjunto subyacente de instrumentos financieros está compuesto por instrumentos que tengan flujos contractuales que sean solo pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente; y
 - ❖ la exposición al riesgo de crédito correspondiente al tramo es igual o mejor que la exposición al riesgo de crédito del conjunto subyacente de instrumentos financieros (por ejemplo, la calificación crediticia del tramo cuya clasificación se está evaluando es igual o mejor que la que se aplicaría a un tramo único formado por el conjunto subyacente de instrumentos financieros). Por lo tanto, si el rating del tramo es igual o superior al del vehículo, se considerará que cumple la presente condición.

El conjunto subyacente a que se hace referencia en el apartado anterior podrá incluir, además, instrumentos que reduzcan la variabilidad de los flujos de dicho conjunto de instrumentos de manera que, cuando se combinen con éstos, den lugar a flujos que sean solo pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente (por ejemplo, una opción techo o suelo de tipo de interés o un contrato que reduzca el riesgo de crédito de los instrumentos). También podrá incluir instrumentos que permitan alinear los flujos de los tramos con los flujos del conjunto de instrumentos subyacentes para solventar exclusivamente las diferencias en el tipo de interés, moneda en que se denominen los flujos (incluida la inflación) y el calendario de flujos.

- Activos sin responsabilidad personal (sin recurso): el hecho de que con respecto a un activo financiero no exista responsabilidad personal no implica que éste deba considerarse un activo financiero No SPPI. En estas situaciones, la Sociedad evalúa los activos subyacentes o flujos de efectivo para determinar si consisten únicamente en pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente, con independencia de la naturaleza de los subyacentes.

En particular, en el caso de operaciones de financiación de proyectos que se reembolsan exclusivamente con los ingresos de los proyectos financiados, la Sociedad analiza si los flujos determinados contractualmente como principal e intereses representan efectivamente el pago de principal e intereses sobre el principal pendiente.

- **Compensación negativa (cláusulas simétricas):** determinados instrumentos incorporan una condición contractual que posibilita que, en caso de producirse la amortización anticipada total o parcial del principal pendiente, la parte que elige terminar el contrato de manera anticipada –sea el deudor o el acreedor- pueda recibir una compensación adicional razonable a pesar de ser la parte que realiza dicha acción. Es el caso, por ejemplo, de las denominadas cláusulas simétricas, presentes en determinados instrumentos de financiación a tipo fijo, que estipulan que en el momento en el que el acreedor ejecute la opción de amortizar anticipadamente, debe existir una compensación por la terminación del contrato de manera anticipada que resultará en favor del deudor o del acreedor en función de cómo hayan evolucionado los tipos de interés desde el momento de la originación hasta la fecha en que se termina el contrato de manera anticipada.

El hecho de que un instrumento financiero incorpore este término contractual, conocido como compensación negativa, no supone que el instrumento en cuestión deba considerarse No SPPI. Un instrumento financiero que en cualquier caso hubiera cumplido con los condicionantes para considerarse como SPPI compliant excepto por el hecho de incorporar una compensación adicional razonable por la terminación anticipada del contrato (a recibir o a pagar por la parte que decide terminar el contrato anticipadamente), será elegible para valorarse a coste amortizado o a valor razonable con cambios en otro resultado global, según determine el modelo de negocio.

En casos en los que una característica de un activo financiero no sea congruente con un acuerdo básico de préstamo, es decir, si existe características del activo que dan lugar a flujos contractuales diferentes a pagos del principal e intereses sobre el principal pendiente, la Sociedad evaluará la significatividad y probabilidad de ocurrencia para determinar si dicha característica o elemento se debe tener en consideración en la evaluación del Test SPPI.

Respecto a la significatividad de una característica de un activo financiero, la valoración que la Sociedad realiza consiste en estimar el impacto que la misma puede tener sobre los flujos contractuales. El impacto de un elemento no es significativo cuando éste supone una variación en los flujos de efectivo esperados inferior al 5%. Este umbral de tolerancia se determina en base los flujos contractuales esperados sin descontar.

Si la característica de un instrumento pudiera tener un efecto significativo sobre los flujos contractuales, pero esa característica de flujos afecta a los flujos contractuales del instrumento solo en el momento en que ocurre un suceso que es extremadamente excepcional, altamente anómalo y muy improbable que ocurra, la Sociedad no tomará en consideración dicha característica o elemento a la hora de evaluar si los flujos de efectivo contractuales del instrumento son únicamente pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente

Clasificación de los pasivos financieros

Los pasivos financieros se clasifican en las siguientes categorías: «Pasivos financieros mantenidos para negociar», «Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados» y «Pasivos financieros a coste amortizado», excepto que se deban presentar como «Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta» o correspondan a «Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura de riesgo de interés» o «Derivados – contabilidad de coberturas», que se presentan de forma independiente.

Particularmente, en la cartera de «Pasivos financieros a coste amortizado»: se registran los pasivos financieros que no se han clasificado como mantenidos para negociar o como otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados. Los saldos que se registran en esta categoría responden a la actividad típica de financiación de la Sociedad, independientemente de su forma de instrumentalización y su plazo de vencimiento.

Reconocimiento inicial y valoración

En el momento de su reconocimiento inicial todos los instrumentos financieros se registran por su valor razonable. Para los instrumentos financieros que no se registren a valor razonable con cambios en resultados, el importe del valor razonable se ajusta añadiendo o deduciendo los costes de transacción directamente atribuibles a su adquisición o emisión. En el caso de los instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados, los costes de transacción directamente atribuibles se reconocen inmediatamente en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Los costes de transacción se definen como gastos directamente atribuibles a la adquisición o disposición de un activo financiero, o a la emisión o asunción de un pasivo financiero, en los que no se habría incurrido si la Sociedad no hubiese realizado la transacción. Entre ellos se incluyen las comisiones pagadas a intermediarios (como las de prescriptores). En ningún caso se consideran como costes de transacción los gastos administrativos internos, ni los gastos derivados de estudios y análisis previos.

La Sociedad identifica a través de herramientas de contabilidad analítica los costes de transacción directos e incrementales de las operaciones de activo. Estos costes se incluyen en la determinación del tipo de interés efectivo, minorándolo para los activos financieros, por lo que se periodifican a lo largo de la duración de la operación.

Valoración posterior de los activos financieros

Tras su reconocimiento inicial, la Sociedad valora un activo financiero a coste amortizado, a valor razonable con cambios en otro resultado global, a valor razonable con cambios en resultados o al coste.

Las partidas a cobrar por operaciones comerciales que no tienen un componente significativo de financiación y los créditos comerciales e instrumentos de deuda a corto plazo que se valoran inicialmente por el precio de la transacción o su principal, respectivamente, se continúan valorando por dicho importe menos la corrección de valor por deterioro estimada conforme se describe en el apartado 2.6.

En relación a las compras y ventas convencionales de instrumentos de renta fija y renta variable, estas se registran con carácter general a la fecha de liquidación.

Ingresos y gastos de los activos y pasivos financieros

Los ingresos y gastos de los instrumentos financieros se reconocen con los siguientes criterios:

Cartera		Reconocimiento de ingresos y gastos
Activos financieros	A coste amortizado	<ul style="list-style-type: none"> • Intereses devengados: en la cuenta de pérdidas y ganancias con el tipo de interés efectivo de la operación sobre el importe en libros bruto de la operación (excepto en el caso de activos dudosos que se aplica sobre el valor neto contable). • Resto de cambios de valor: ingreso o gasto cuando el instrumento financiero cause baja del balance, se reclasifique o se produzcan pérdidas por deterioro de valor o ganancias por su posterior recuperación.
	A valor razonable con cambios en resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios de valor razonable: los cambios de valor razonable se registran directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias, distinguiendo, para los instrumentos que no sean derivados, entre la parte atribuible a los rendimientos devengados del instrumento, que se registrará como intereses o como dividendos según su naturaleza, y el resto, que se registrará como resultados de operaciones financieras en la partida que corresponda. • Intereses devengados: correspondientes a los instrumentos de deuda se calculan aplicando el método del tipo de interés efectivo.
	A valor razonable con cambios en otro resultado global (*)	<ul style="list-style-type: none"> • Intereses o dividendos devengados, en la cuenta de pérdidas y ganancias. Los intereses, igual que los activos a coste amortizado. • Las diferencias de cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias cuando son activos financieros monetarios y en otro resultado global cuando se trate de activos financieros no monetarios. • Los instrumentos de deuda, las pérdidas por deterioro de valor o las ganancias para posterior recuperación en la cuenta de pérdidas y ganancias. • Los restantes cambios de valor se reconocen en otro resultado global.
Pasivos financieros	A coste amortizado	<ul style="list-style-type: none"> • Intereses devengados: en la cuenta de pérdidas y ganancias con el tipo de interés efectivo de la operación sobre el importe en libros bruto de la operación, excepto en el caso de las emisiones Tier1, que se reconocen los cupones discretionales en reservas. • Resto de cambios de valor: ingreso o gasto cuando el instrumento financiero cause baja del balance o se reclasifique.
	A valor razonable con cambios en resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios de valor razonable: cambios de valor de un pasivo financiero designado a valor razonable con cambios en resultados, en el caso de aplicar, de la forma siguiente: <ol style="list-style-type: none"> a) el importe del cambio en el valor razonable del pasivo financiero atribuible a cambios en el riesgo de crédito propio de ese pasivo se reconoce en otro resultado global, que se transferirá directamente a una partida de reservas si se produjera la baja de dicho pasivo financiero, y b) el importe restante del cambio en el valor razonable del pasivo se reconoce en el resultado del ejercicio. • Intereses devengados: correspondientes a los instrumentos de deuda se calculan aplicando el método del tipo de interés efectivo.

(*) De este modo, cuando un instrumento de deuda se valora a valor razonable con cambios en otro resultado global, los importes que se reconocerán en el resultado del ejercicio serán los mismos que se reconocerían si se valorase a coste amortizado.

Cuando un instrumento de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global se da de baja del balance, la pérdida o ganancia acumulada en el patrimonio neto se reclasifica pasando al resultado del periodo. En cambio, cuando un instrumento de patrimonio neto a valor razonable con cambios en otro resultado global se da de baja del balance, el importe de la pérdida o ganancia registrada en otro resultado global acumulado no se reclasifica a la cuenta de pérdidas y ganancias, sino a una partida de reservas.

El tipo de interés efectivo es la tasa que descuenta los pagos o cobros de efectivo futuros estimados durante la vida esperada del activo financiero o pasivo financiero con respecto al valor en libros bruto de un activo financiero o al coste amortizado de un pasivo financiero. Para calcular la tasa de interés efectiva, la Sociedad estima los flujos de efectivo esperados teniendo en cuenta todos los términos contractuales del instrumento financiero, pero sin tener en cuenta las pérdidas crediticias esperadas. El cálculo incluye todas las comisiones y puntos básicos de interés, pagados o recibidos por las partes del contrato, que integren la tasa de interés efectiva, los costes de transacción y cualquier otra prima o descuento. En aquellos casos en que los flujos de efectivo o la vida restante de un instrumento financiero no pueden ser estimados con fiabilidad (por ejemplo, pagos anticipados), la Sociedad utiliza los flujos de efectivo contractuales a lo largo del periodo contractual completo del instrumento financiero

Reclasificaciones entre carteras de instrumentos financieros

Únicamente si la Sociedad decidiera cambiar su modelo de negocio para la gestión de activos financieros, reclasificaría todos los activos financieros afectados según los requerimientos dispuestos en la Circular 4/2019. Dicha reclasificación se realizaría de forma prospectiva desde la fecha de la reclasificación. De acuerdo con el enfoque de la Circular 4/2019, con carácter general los cambios en el modelo de negocio ocurren con muy poca frecuencia. Los pasivos financieros no pueden reclasificarse entre carteras.

2.4. Compensación de activos y pasivos financieros

Los activos y pasivos financieros se compensan, y en consecuencia se presentan en el balance por su importe neto, sólo cuando se tenga el derecho, legalmente exigible, de compensar los importes de los mencionados instrumentos y la intención de liquidar la cantidad neta, o de realizar el activo y proceder al pago del pasivo de forma simultánea, tomando en consideración lo siguiente:

- El derecho, exigible legalmente, de compensar los importes reconocidos no debe depender de un evento futuro y debe ser legalmente ejecutable en todas las circunstancias, incluyendo casos de impago o insolvencia de cualquiera de las partes.
- Se admiten como equivalentes a “liquidaciones por el importe neto” aquellas liquidaciones en que se cumpla con las siguientes condiciones: se elimine práctica totalidad del riesgo de crédito y de liquidez; y la liquidación del activo y del pasivo se realice en un único proceso de liquidación.

La Sociedad no ha realizado operaciones de compensación de activos y pasivos financieros en los ejercicios 2020 y 2019.

2.5. Baja de instrumentos

Un activo financiero se da total o parcialmente de baja en el balance cuando expiran los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero o cuando se transfieren a un tercero separado de la sociedad.

El tratamiento contable a aplicar a las transferencias de activos está condicionado por el grado y la forma en que se traspasan a terceros los riesgos y beneficios asociados a la propiedad de los activos que se transfieren:

- Si se transfieren de manera sustancial a terceros los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero (en caso de, entre otros, ventas incondicionales, ventas con pacto de recompra por su valor razonable en la fecha de recompra, ventas de activos financieros con una opción de compra adquirida o de venta emitida profundamente fuera de dinero), éste se da de baja del balance, reconociéndose simultáneamente cualquier derecho u obligación retenido o surgido como consecuencia de la transferencia.
- Si se retienen sustancialmente los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero transferido (en caso de, entre otros, ventas de activos financieros con pacto de recompra por un precio fijo o por el precio de venta más la rentabilidad habitual de un prestamista, contratos de préstamo de valores en los que el prestatario tiene la obligación de devolver los mismos o similares) no se da de baja del balance y se continúa valorando con los mismos criterios utilizados antes de la transferencia y se reconoce contablemente:
 - ◆ Un pasivo financiero asociado por un importe igual al de la contraprestación recibida, que se valora posteriormente a su coste amortizado, salvo que cumpla los requisitos para clasificarse como otros pasivos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias.
 - ◆ Los ingresos del activo financiero transferido, pero no dado de baja, y los gastos del nuevo pasivo financiero, sin compensar.
- Si ni se transfieren ni se retienen sustancialmente los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero transferido (en caso de, entre otros, ventas de activos financieros con opción de compra adquirida o de venta emitida que no profundamente dentro ni fuera de dinero u otro tipo de mejoras crediticias por una parte del activo transferido), se distingue entre:

- ◆ Si la sociedad cedente no retiene el control del activo financiero transferido se da de baja del balance y se reconoce cualquier derecho u obligación retenido o surgido como consecuencia de la transferencia.
- ◆ Si la sociedad cedente retiene el control del activo financiero transferido continúa reconociéndolo en el balance por un importe igual a su exposición a los cambios de valor que pueda experimentar y reconoce un pasivo asociado al activo financiero transferido. El importe neto del activo transferido y el pasivo asociado será el coste amortizado de los derechos y obligaciones retenidos, si el activo se mide por el coste amortizado, o el valor razonable de los derechos y obligaciones retenidos, si el activo transferido se mide por su valor razonable.

Del mismo modo, los pasivos financieros se darán de baja del balance cuando se hayan pagado, cancelado o expirado las obligaciones derivadas del contrato.

2.6. Deterioro del valor de los activos financieros

La Sociedad aplica los requisitos sobre deterioro del valor a los instrumentos de deuda que se valoran a coste amortizado y a valor razonable con cambios en otro resultado global, así como a otras exposiciones que comportan riesgo de crédito.

El objetivo de los requerimientos del marco normativo contable sobre deterioro de valor es que se reconozcan las pérdidas crediticias esperadas de las operaciones, evaluadas sobre una base colectiva o individual, considerando toda la información razonable y fundamentada disponible, incluyendo la de carácter prospectivo.

Las pérdidas por deterioro del período en los instrumentos de deuda se reconocen como un gasto en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Las pérdidas por deterioro en los instrumentos de deuda a coste amortizado se reconocen contra una cuenta correctora de provisiones que reduce el importe en libros del activo, mientras que las de aquellos a valor razonable con cambios en otro resultado global se reconocen contra otro resultado global acumulado.

Las coberturas por pérdidas por deterioro en las exposiciones que comportan riesgo de crédito distintas de los instrumentos de deuda se registran como una provisión en el epígrafe «Provisiones – Compromisos y garantías concedidos» del pasivo del balance. Las dotaciones y reversiones de dichas coberturas se registran con cargo al epígrafe «Provisiones o reversión de provisiones» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

A los efectos del registro de la cobertura por pérdidas por deterioro de los instrumentos de deuda, deben tenerse previamente en cuenta las siguientes definiciones:

A Pérdidas crediticias: corresponden a la diferencia entre todos los flujos de efectivo contractuales adeudados a la Sociedad de acuerdo con el contrato del activo financiero y todos los flujos de efectivo que este espera recibir (es decir, la totalidad de la insuficiencia de flujos de efectivo), descontada al tipo de interés efectivo original o, para los activos financieros comprados u originados con deterioro crediticio, al tipo de interés efectivo ajustado por la calidad crediticia, o el tipo de interés a la fecha a que se refieren los estados financieros cuando sea variable.

En el caso de los compromisos de préstamo concedidos, se comparan los flujos de efectivo contractuales que se deberían a la Sociedad en el caso de la disposición del compromiso de préstamo y los flujos de efectivo que este espera recibir si se dispone del compromiso.

La Sociedad estima los flujos de efectivo de la operación durante su vida esperada teniendo en cuenta todos los términos y condiciones contractuales de la operación (como opciones de amortización anticipada, de ampliación, de rescate y otras similares). En los casos excepcionales en que no sea posible estimar la vida esperada de forma fiable, se utiliza el plazo contractual remanente de la operación, incluyendo opciones de ampliación.

B Pérdidas crediticias esperadas: son la media ponderada de las pérdidas crediticias, utilizando como ponderaciones los riesgos respectivos de que ocurran eventos de incumplimiento. Se tendrá en cuenta la siguiente distinción:

- Pérdidas crediticias esperadas en la vida de la operación: son las pérdidas crediticias esperadas resultantes de los posibles eventos de incumplimiento durante la vida esperada de la operación.
- Pérdidas crediticias esperadas en doce meses: son la parte de las pérdidas crediticias esperadas durante la vida de la operación que corresponde a las pérdidas crediticias esperadas resultantes de los eventos de incumplimiento que pueden producirse en la operación en los doce meses siguientes a la fecha de referencia.

El importe de las coberturas por pérdidas por deterioro se calcula en función de si se ha producido o no un incremento significativo del riesgo de crédito desde el reconocimiento inicial de la operación, y de si se ha producido o no un evento de incumplimiento:

Categoría de riesgo de crédito	Deterioro observado de riesgo de crédito desde su reconocimiento inicial			
	Riesgo normal Stage 1	Riesgo normal en vigilancia especial Stage 2	Riesgo dudoso Stage 3	Riesgo fallido
Criterios de clasificación y de traspaso	Operaciones para las que su riesgo de crédito no ha aumentado significativamente desde su reconocimiento inicial.	Operaciones para las que el riesgo de crédito ha aumentado de manera significativa (SICR) pero no presentan eventos de incumplimiento.	Operaciones deterioro o crediticio. Evento de incumplimiento: cuando existen importes vencidos con más de 90 días de antigüedad.	Operaciones para las que no se tengan expectativas razonables de recuperación.
Cálculo de la cobertura de deterioro	Pérdidas crediticias esperadas en doce meses.	Pérdidas crediticias esperadas en la vida de la operación.		Reconocimiento en resultados de pérdidas por el importe en libros de la operación y baja total del activo.
Cálculo y reconocimiento de intereses	Se calculan aplicando el tipo de interés efectivo al importe en libros bruto de la operación.		Se calculan aplicando el tipo de interés efectivo al coste amortizado (ajustado por las correcciones de valor por deterioro).	No se reconocen en la cuenta de resultados.
Operaciones incluidas	Reconocimiento inicial de los instrumentos financieros.	Operaciones incluidas en un acuerdo de sostenibilidad que no han completado el periodo de prueba. Operaciones de acreditados en concurso de acreedores en las que no proceda su clasificación como riesgos dudosos o fallidos. Operaciones refinanciadas o reestructuradas que no proceda clasificar como dudosas y están aún en periodo de prueba. Operaciones con importes vencidos con más de 30 días de antigüedad. Operaciones que mediante indicadores/triggers de mercado se pueda determinar que se ha producido un incremento significativo de riesgo.	Dudoso por razones de morosidad: operaciones con importes vencidos de antigüedad mayor a 90 días. Operaciones en las que todos sus titulares son arrastradores (criterio de riesgo persona). Dudoso por razones distintas de morosidad: • Operaciones que presentan dudas razonables sobre su reembolso total contractual. • Operaciones con saldos reclamados judicialmente. • Operaciones en las que se ha iniciado el proceso de ejecución de la garantía real. • Operaciones y garantías de los titulares en concurso de acreedores sin petición de liquidación. • Operaciones refinanciadas a las que corresponda su clasificación en dudoso. • Las operaciones compradas/originadas con deterioro crediticio.	Operaciones de remota recuperación. Bajas parciales de operaciones sin que se produzca la extinción de los derechos (fallidos parciales). Operaciones dudosas por razón de morosidad cuando tengan una antigüedad en la categoría superior a 4 años cuando el importe no cubierto con garantías eficaces se haya mantenido con una cobertura por riesgo de crédito del 100% durante más de 2 años (excepto cuando haya garantías reales eficaces que cubran al menos el 10% del importe bruto). Operaciones con todos los titulares declarados en concurso de acreedores en fase de liquidación (salvo que cuenten con garantías reales eficaces que cubran al menos el 10% del importe bruto).

La Sociedad clasifica como fallidos a los instrumentos de deuda, vencidos o no, para los que se considera remota su recuperación y se procede a darlos de baja del activo, sin perjuicio de las actuaciones que se puedan llevar a cabo para intentar conseguir su cobro hasta que no se hayan extinguido definitivamente sus derechos, sea por prescripción, condonación u otras causas

Los criterios aplicables para la realización de la exposición dudosa a riesgo fallido se ha establecido en 360 días para las operaciones de préstamos y en 180 días para las operaciones de tarjetas. La aplicación de los plazos de clasificación de las operaciones a riesgo fallido está condicionada al cumplimiento de las siguientes circunstancias:

- ◆ Deuda inferior a 15.000€ (aplicable a partir de octubre de 2020 sólo a la línea de negocio tarjetas (tarjetas CaixaBank y tarjetas negocio prescriptor).
- ◆ Dotación superior al 70%.
- ◆ Sin cobros en los últimos 3 meses
- ◆ Sin propuesta de solución existente.

Cuando los flujos de efectivo contractuales de un activo financiero se modifican o el activo financiero se intercambia por otro, y la modificación o intercambio no da lugar a su baja del balance, la Sociedad recalcula el importe en libros bruto del activo financiero, considerando los flujos modificados y el tipo de interés efectivo aplicable antes de la modificación, y reconoce cualquier diferencia que surja como una pérdida o ganancia por modificación en el resultado del período. El importe de los costes de transacción directamente atribuibles incrementa el importe en libros del activo financiero modificado y se amortizarán durante su vida remanente, lo que obligará a la sociedad a recalcular el tipo de interés efectivo.

Con independencia de su clasificación posterior, en el caso de que una operación se comprara u originara con deterioro crediticio, su cobertura sería igual al importe acumulado de los cambios en las pérdidas crediticias posteriores al reconocimiento inicial y los ingresos por intereses de estos activos se calcularían aplicando el tipo de interés efectivo ajustado por calidad crediticia al coste amortizado del instrumento.

2.7. Operaciones de refinanciación o reestructuración

De acuerdo con lo establecido por la normativa, estas operaciones corresponden a aquellas en las que el cliente ha presentado, o se prevé que pueda presentar, dificultades financieras para atender sus obligaciones de pago en los términos contractuales vigentes y, por dicho motivo, se ha procedido a modificar, cancelar y/o incluso formalizar una nueva operación.

Estas operaciones se podrán materializar a través de:

- La concesión de una nueva operación (operación de refinanciación) con la que se cancelan total o parcialmente otras operaciones (operaciones refinanciadas) que fueron previamente concedidas por la Sociedad al mismo titular u otras empresas de su grupo económico pasando a estar al corriente de pagos los riesgos previamente vencidos.
- La modificación de las condiciones contractuales de operación existente (operaciones reestructuradas) de forma que varíe su cuadro de amortización (carencias, aumento del plazo, rebaja del tipo de interés, modificación del cuadro de amortización, aplazamiento de todo o parte del capital al vencimiento, etc.).
- La activación de cláusulas contractuales pactadas en origen que dilaten el reembolso de la deuda (carencia flexible).
- La cancelación parcial de la deuda sin que haya aporte de fondos del cliente (adjudicación, compra o dación de las garantías, o condonación de capital, intereses, comisiones o cualquier otro gasto derivado del crédito otorgado al cliente).

La existencia de impagos previos es un indicio de dificultades financieras. Se presume, salvo prueba en contrario, que existe una reestructuración o refinanciación cuando la modificación de las condiciones contractuales afecte a operaciones que han estado vencidas durante más de 30 días al menos una vez en los tres meses anteriores a su modificación. No obstante, no es condición necesaria la existencia de impagos previos para que una operación se considere de refinanciación o reestructurada.

La cancelación de operaciones, modificación de condiciones contractuales o activación de cláusulas que dilaten el reembolso ante la imposibilidad de hacer frente a vencimientos futuros constituye también una refinanciación/reestructuración.

Frente a las anteriores, las renovaciones y renegociaciones se conceden sin que el prestatario tenga, o se prevea que pueda tener en el futuro, dificultades financieras; es decir, se formalizan por motivos comerciales y no con el fin de facilitar el pago en la concesión de la operación.

Para que una operación pueda considerarse como tal, los titulares deben tener capacidad para obtener en el mercado, en la fecha, operaciones por un importe y con unas condiciones financieras análogas a las que le aplique la Sociedad. Estas condiciones, a su vez, deben estar ajustadas a las que se concedan en esa fecha a titulares con similar perfil de riesgo.

Como norma general, las operaciones refinanciadas o reestructuradas y las nuevas operaciones realizadas para su refinanciación se clasifican en la categoría de riesgo normal en vigilancia especial. Sin embargo, atendiendo a las características concretas de la operación se clasifican en riesgo dudoso cuando cumplen con los criterios generales para clasificar como tales a los instrumentos de deuda y en particular *i)* operaciones sustentadas en un plan de negocio inadecuado, *ii)* operaciones que incluyan cláusulas contractuales que dilaten el reembolso como periodos de carencia superiores a 24 meses, *iii)* operaciones que presenten importes dados de baja del balance por estimarse irre recuperables que superen las coberturas que resultasen de aplicar los porcentajes establecidos para riesgo normal en vigilancia especial y *iv)* cuando las medidas pertinentes de reestructuración o refinanciación puedan resultar en una reducción de la obligación financiera superior al 1 % del valor actual neto de los flujos de efectivo

esperados. Adicionalmente, se han ajustado los criterios de salida de dudoso, de manera que las operaciones refinanciadas no puedan migrar a stage 2 hasta que lleven 12 meses amortizando

Las operaciones refinanciadas o reestructuradas y las nuevas operaciones realizadas para su refinanciación permanecen identificadas como en vigilancia especial durante un período de prueba hasta que se cumplan todos los siguientes requisitos:

- Que se haya concluido, después de una revisión de la situación patrimonial y financiera del titular, que no es previsible que pueda tener dificultades financieras y que, por tanto, resulta altamente probable que pueda cumplir con sus obligaciones frente a la Sociedad en tiempo y forma.
- Que haya transcurrido un plazo mínimo de dos años desde la fecha de formalización de la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación desde la categoría de riesgo dudoso.
- Que el titular haya pagado las cuotas devengadas de principal e intereses desde la fecha en la que se formalizó la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación desde la categoría de dudoso. Adicionalmente, es necesario: i) que el titular haya satisfecho mediante pagos regulares un importe equivalente a todos los importes (principal e intereses) que se hallasen vencidos en la fecha de la operación de reestructuración o refinanciación, o que se dieron de baja como consecuencia de ella; ii) o bien, cuando resulte más adecuado atendiendo a las características de las operaciones, que se hayan verificado otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago del titular.

La existencia de cláusulas contractuales que dilaten el reembolso, tales como períodos de carencia para el principal, implica que la operación permanezca identificada como riesgo normal en vigilancia especial hasta que se cumplan todos los criterios.

- Que el titular no tenga ninguna otra operación con importes vencidos más de 30 días al final del período.

Cuando se cumplan todos los requisitos anteriores, las operaciones dejan de estar identificadas en los estados financieros como operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas.

Durante el anterior período de prueba, una nueva refinanciación o reestructuración de las operaciones de refinanciación, refinanciadas, o reestructuradas, o la existencia de importes vencidos en dichas operaciones con una antigüedad superior a los 30 días, supone la reclasificación de estas operaciones a la categoría de riesgo dudoso por razones distintas de la morosidad, siempre que estuvieran clasificadas en la categoría de riesgo dudoso antes del inicio del período de prueba.

Las operaciones refinanciadas o reestructuradas y las nuevas operaciones realizadas para su refinanciación permanecen identificadas como riesgo dudoso hasta que se verifiquen los criterios generales para los instrumentos de deuda y en particular los siguientes requisitos:

- Que haya transcurrido un período de un año desde la fecha de refinanciación o reestructuración.
- Que el titular haya pagado las cuotas devengadas de principal e intereses (esto es, al corriente de pago) reduciendo el principal renegociado, desde la fecha en la que se formalizó la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior desde la fecha de reclasificación de aquella a la categoría de dudoso.
- Que se haya satisfecho mediante pagos regulares un importe equivalente a todos los importes, principal e intereses, que se hallasen vencidos a la fecha de la operación de reestructuración o refinanciación, o que se dieron de baja como consecuencia de ella, o bien, cuando resulte más adecuado atendiendo a las características de las operaciones, que se hayan verificado otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago.
- Que el titular no tenga ninguna otra operación con importes vencidos en más de 90 días en la fecha de reclasificación a la categoría de riesgo normal en vigilancia especial de la operación de refinanciación o reestructurada.

Por otra parte, en relación con el tratamiento contable de las moratorias surgidas en apoyo de la COVID-19, tanto legislativas como sectoriales, la Sociedad considera que suponen un cambio cualitativo relevante que da lugar a una modificación contractual. De acuerdo con el marco contable actual, si la Sociedad revisa sus estimaciones de cobros (excluidos los cambios en las pérdidas esperadas), se deberá ajustar el importe en libros del activo financiero para reflejar los flujos de efectivo contractuales revisados descontados al tipo de interés efectivo original del instrumento financiero. El efecto del ajuste se reconoce como ingreso o gasto en el resultado del ejercicio.

2.8. Operaciones en moneda extranjera

La moneda funcional y la moneda de presentación de la Sociedad es el euro, siendo los saldos y transacciones denominados en monedas diferentes al euro denominados en moneda extranjera.

Todas las transacciones en moneda extranjera se registran en el momento de su reconocimiento inicial aplicándoles la tasa de cambio de contado entre la moneda funcional y la moneda extranjera.

Al final de cada periodo sobre el que se informa, las partidas monetarias en moneda extranjera se convierten a euros utilizando el tipo de cambio publicado por el Banco Central Europeo. Las partidas no monetarias valoradas a coste histórico se convierten a euros aplicando el tipo de cambio de la fecha de adquisición y las partidas no monetarias valoradas a valor razonable, que se convierten al tipo de cambio de la fecha de determinación del valor razonable.

La Sociedad no ha realizado operaciones en moneda extranjera en los ejercicios 2020 y 2019.

2.9. Reconocimiento de ingresos y gastos

A continuación se resumen los criterios más significativos empleados en el reconocimiento de sus ingresos y gastos:

	Características	Reconocimiento	
Ingresos y gastos por intereses, dividendos y conceptos asimilados	Ingresos y gastos por intereses y conceptos asimilados	En función de su periodo de devengo, por aplicación del método del tipo de interés efectivo y con independencia del flujo monetario o financiero que de ello se deriva según se ha descrito anteriormente.	
	Dividendos percibidos	Como ingreso en el momento en que nace el derecho a percibirlos, que es el del anuncio oficial de pago de dividendo por el órgano adecuado de la sociedad.	
Comisiones cobradas/pagadas*	Comisiones crediticias Forman parte integral del rendimiento o coste efectivo de una operación de financiación. Se perciben por adelantado.	Comisiones recibidas por la creación o adquisición de operaciones de financiación que no se valoren a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias (i.e.: retribuciones por actividades como la evaluación de la situación financiera del prestatario, la evaluación y registro de garantías diversas, la negociación de condiciones de operaciones, la preparación y tratamiento de documentación y cierre de la transacción). Comisiones pactadas como compensación por el compromiso de concesión de financiación cuando dicho compromiso no se valora al valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias y es probable que el Grupo celebre un acuerdo de préstamo específico.	Se difieren y se reconocen a lo largo de la vida de la operación como ajuste al rendimiento o coste efectivo de la operación. Se difieren imputándose a lo largo de la vida esperada de la financiación como un ajuste al rendimiento o coste efectivo de la operación. Si el compromiso expira sin que la entidad efectúe el préstamo, la comisión se reconoce como un ingreso en el momento de la expiración.
		Comisiones pagadas en la emisión de pasivos financieros valorados a coste amortizado.	Se incluyen junto con los costes directos relacionados habidos en el importe en libros del pasivo financiero, imputándose como un ajuste al coste efectivo de la operación.
	Comisiones no crediticias Son aquellas derivadas de las prestaciones de servicios financieros distintos de las operaciones de financiación.	Relacionadas con la ejecución de un servicio prestado a lo largo del tiempo (i.e.: comisiones por administración de cuentas y las comisiones percibidas por adelantado de emisión o renovación de tarjetas de crédito). Relacionadas con la prestación de un servicio que se ejecuta en un momento concreto (i.e.: suscripción de valores, cambio de moneda, asesoramiento o sindicación de préstamos).	Se registran a lo largo del tiempo, midiendo el avance hacia el cumplimiento completo de la obligación de ejecución. Se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias en el momento de su cobro.
Otros ingresos y gastos no financieros	Otros ingresos de las actividades ordinarias:	<ul style="list-style-type: none"> • Como criterio general, se reconocen a medida que se produce la entrega de los bienes o la prestación de los servicios comprometidos contractualmente con los clientes. Se reconocen como ingresos durante la vida del contrato el importe de la contraprestación a la que espera tener derecho a cambio de dichos bienes o servicios. • Si se recibe o tiene derecho a recibir una contraprestación sin que se haya producido la transferencia de los bienes o servicios se reconoce un pasivo que permanece en balance hasta que se impute a la cuenta de pérdidas y ganancias. • El Grupo puede transferir el control a lo largo del tiempo o en un momento concreto (véanse las etapas en el siguiente cuadro). 	

(*) Excepciones: Las comisiones de los instrumentos financieros que se valoran por su valor razonable con cambio en resultados y la comisión de no disponibilidad (en las operaciones en las que la disposición de fondos es facultativa del titular del crédito) se registran inmediatamente en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Las comisiones devengadas derivadas de productos o servicios típicos de la actividad financiera se presentan de forma separada de aquellas derivadas de productos y servicios que no se corresponden con la actividad típica, las cuales se presentan en el epígrafe de «Otros ingresos de explotación» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

En particular la Sociedad sigue las siguientes etapas:

Fase 1	Identificación del contrato (o contratos) con el cliente y de la obligación u obligaciones derivadas de la ejecución del contrato.	<p>El Grupo evalúa los bienes o servicios comprometidos e identifica como una obligación de ejecución cada compromiso de transferir al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un bien, un servicio o un grupo de bienes o servicios diferenciados, o • una serie de bienes o servicios diferenciados que sean prácticamente iguales y que se atengan al mismo patrón de transferencia al cliente.
Fase 2	Determinación del precio de la transacción.	<p>Se determina como el importe de la contraprestación a la que espera tener derecho a cambio de entregar los bienes o prestar los servicios, sin incluir importes cobrados por cuenta de terceros, como impuestos indirectos, ni considerar posibles cancelaciones, renovaciones y modificaciones del contrato.</p> <p>El precio de la transacción puede consistir en importes fijos, variables o ambos, pudiendo variar en función de descuentos, bonificaciones, rebajas u otros elementos similares. Asimismo, el precio será variable cuando el derecho a su cobro dependa de la ocurrencia o no de un suceso futuro. Para llegar al precio de la transacción será necesario deducir descuentos, bonificaciones o rebajas comerciales.</p> <p>En caso de que dicho precio incluya una contraprestación variable, el Grupo estima inicialmente el importe de la contraprestación a la que tendrá derecho, bien como un valor esperado, o bien como el importe en el escenario más probable. Dicho importe se incluye, total o parcialmente, en el precio de la transacción solo en la medida en que sea altamente probable que no se vaya a producir una reversión significativa del importe de los ingresos acumulados reconocidos por el contrato.</p> <p>Al final de cada periodo, el Grupo actualiza la estimación del precio de la transacción para representar fielmente las circunstancias existentes en ese momento. Para determinar el precio de la transacción, el Grupo ajusta el importe de la contraprestación para tener en cuenta el valor temporal del dinero cuando el calendario de pagos acordado proporcione al cliente o a la entidad un beneficio significativo de financiación. El tipo de descuento utilizado es el que se utilizaría en una transacción de financiación independiente entre la entidad y su cliente al comienzo del contrato. Este tipo de descuento no es objeto de actualización posterior. No obstante lo anterior, el Grupo no actualiza el importe de la contraprestación si al comienzo del contrato es previsible que el vencimiento sea igual o inferior a un año.</p>
Fase 3	Asignación del precio de la transacción entre las obligaciones de ejecución.	<p>El Grupo distribuye el precio de la transacción de forma que a cada obligación de ejecución identificada en el contrato se le asigna un importe que represente la contraprestación que obtendrá a cambio de transferir al cliente el bien o servicio comprometido en dicha obligación de ejecución. Esta asignación se hace sobre la base de los correspondientes precios de venta independiente de los bienes y servicios objeto de cada obligación de ejecución. La mejor evidencia de los precios de venta independientes es su precio observable, si estos bienes o servicios se venden de forma separada en circunstancias similares.</p> <p>El Grupo asigna a las distintas obligaciones de ejecución del contrato cualquier cambio posterior en la estimación del precio de la transacción sobre la misma base que al comienzo del contrato.</p>
Fase 4	Reconocimiento del ingreso a medida que la entidad cumple con sus obligaciones.	<p>El Grupo reconoce como ingresos el importe del precio de la transacción asignado a una obligación de ejecución, a medida que satisfaga esta obligación mediante la transferencia al cliente del bien o servicio comprometido.</p>

2.10. Beneficios a empleados

Recoge todas las formas de contraprestación concedida a cambio de los servicios prestados por los empleados de la Sociedad o por indemnizaciones por cese. Se pueden clasificar en las siguientes categorías:

Beneficios a los empleados a corto plazo

Corresponde a los beneficios a los empleados, distintos de indemnizaciones por cese, que se espera liquidar totalmente antes de los doce meses siguientes al final del periodo anual sobre el que se informa originados por los servicios prestados por los empleados en dicho periodo. Incluye sueldos, salarios y aportaciones a la seguridad social; derechos por permisos retribuidos y ausencias retribuidas por enfermedad; participación en ganancias e incentivos y beneficios no monetarios a los empleados, tales como atenciones médicas, alojamiento, automóviles y entrega de bienes y servicios gratuitos o parcialmente subvencionados.

El coste de los servicios prestados figura registrado en el epígrafe «Gastos de administración – Gastos de personal» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Planes de aportación definida

Los compromisos post-empleo mantenidos con los empleados se consideran compromisos de aportación definida cuando se realizan contribuciones de carácter predeterminado a una entidad separada, sin tener obligación legal ni efectiva de realizar contribuciones adicionales si la entidad separada no pudiera atender las retribuciones a los empleados relacionadas con los

servicios prestados en el ejercicio corriente y en los anteriores. Las aportaciones efectuadas por este concepto en cada ejercicio se registran en el epígrafe «Gastos de administración – Gastos de personal» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Beneficios por terminación

El suceso que da lugar a esta obligación es la finalización del vínculo laboral entre la Sociedad y el empleado como consecuencia de una decisión de la Sociedad, la creación de expectativa válida al empleado o la decisión de un empleado de aceptar beneficios por una oferta irrevocable de la Sociedad a cambio de dar por finalizado el contrato laboral.

Se reconoce un pasivo y un gasto desde el momento en que la sociedad no puede retirar la oferta de esos beneficios realizada a los empleados o desde el momento en que reconoce los costes por una reestructuración que suponga el pago de beneficios por terminación. Estos importes se registran como una provisión en el epígrafe «Provisiones – Otras retribuciones a los empleados a largo plazo» del balance, hasta el momento de su liquidación.

2.11. Impuesto sobre beneficios

El gasto por Impuesto sobre Beneficios se considera un gasto del ejercicio y se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto cuando es consecuencia de una transacción cuyos resultados se registran directamente en el patrimonio neto, en cuyo caso, su correspondiente efecto fiscal también se registra en patrimonio neto.

El gasto por impuesto sobre beneficios se calcula como suma del impuesto corriente del ejercicio, que resulta de aplicar el tipo de gravamen sobre la base imponible del ejercicio, y de la variación de los activos y pasivos por impuestos diferidos reconocidos durante el ejercicio en la cuenta de pérdidas y ganancias. La cuantía resultante se minora por el importe de las deducciones que fiscalmente son admisibles.

Se registran como activos y/o pasivos por impuestos diferidos las diferencias temporarias, las bases imponibles negativas pendientes de compensación y los créditos por deducciones fiscales no aplicadas. Estos importes se registran aplicándoles el tipo de gravamen al que se espera recuperarlos o liquidarlos.

Todos los activos fiscales figuran registrados en el epígrafe «Activos por impuestos» del balance y se muestran segregados entre corrientes, por los importes a recuperar en los próximos doce meses, y diferidos, por los importes a recuperar en ejercicios posteriores.

Del mismo modo, los pasivos fiscales figuran registrados en el epígrafe «Pasivos por impuestos» del balance y también se muestran segregados entre corrientes y diferidos. Como corrientes se recoge el importe a pagar por impuestos en los próximos doce meses y como diferidos los que se prevé liquidar en ejercicios futuros.

Por su parte, los activos por impuestos diferidos, sólo se reconocen cuando se estima probable reviertan en un futuro previsible y se dispondrán de suficientes ganancias fiscales para poder recuperarlos.

2.12. Activos tangibles

Incluye el importe de las tarjetas, mobiliario, vehículos, equipos informáticos y otras instalaciones adquiridos en propiedad o en régimen de arrendamiento financiero.

El inmovilizado material de uso propio está integrado por los activos que la Sociedad tiene para uso actual o futuro con propósitos administrativos o para la producción o suministro de bienes y que se espera que sean utilizados durante más de un ejercicio económico.

Con carácter general, los activos tangibles se presentan al coste de adquisición, neto de la amortización acumulada y de la corrección de valor que resulta de comparar el valor neto de cada partida con su correspondiente importe recuperable.

La amortización se calcula, aplicando el método lineal, sobre el coste de adquisición de los activos menos su valor residual.

Las dotaciones en concepto de amortización de los activos tangibles se realizan con contrapartida en el capítulo «Amortización» de la cuenta de pérdidas y ganancias y, básicamente, equivalen a los siguientes porcentajes de amortización, determinados en función de los años de vida útil estimada de los distintos elementos.

VIDA ÚTIL DE ACTIVOS TANGIBLES

(Años)

	VIDA ÚTIL ESTIMADA
Mobiliario e instalaciones	6 - 10
Equipos electrónicos	4
Tarjetas	3

Con motivo de cada cierre contable, la Sociedad analiza si hay indicios de que el valor neto de los elementos de sus activos tangibles exceda de su correspondiente importe recuperable, entendido éste como el mayor importe entre su valor razonable menos los costes de venta necesarios y su valor en uso.

Si se determina que es necesario reconocer una pérdida por deterioro se registra con cargo al epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros – Activos tangibles» de la cuenta de pérdidas y ganancias, reduciendo el valor en libros de los activos hasta su importe recuperable. Tras el reconocimiento de la pérdida por deterioro, se ajustan los cargos futuros en concepto de amortización en proporción al valor en libros ajustado y a su vida útil remanente.

De forma similar, cuando se constata que se ha recuperado el valor de los activos se registra la reversión de la pérdida por deterioro reconocida en períodos anteriores y se ajustan los cargos futuros en concepto de amortización. En ningún caso la reversión de la pérdida por deterioro de un activo puede suponer un incremento de su valor en libros superior al que tendría si no se hubieran reconocido pérdidas por deterioro en ejercicios anteriores.

Asimismo, una vez al año o cuando se observan indicios que así lo aconsejan, se revisa la vida útil estimada de los elementos del inmovilizado y, si es necesario, se ajustan las dotaciones en concepto de amortizaciones en la cuenta de pérdidas y ganancias de ejercicios futuros.

Los gastos de conservación y mantenimiento se cargan en el capítulo «Gastos de administración – Otros gastos de administración» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

2.13. Activos intangibles

Tienen la consideración de activos intangibles los activos no monetarios identificables, que no tienen apariencia física y que surgen como consecuencia de una adquisición a terceros o que han sido desarrollados internamente.

Otro activo intangible

Esta partida incluye el importe de los activos intangibles identificables, entre otros conceptos, activos intangibles surgidos en combinaciones de negocio y los programas informáticos.

Los activos intangibles con vida útil definida se amortizan en función de la misma, aplicándose criterios similares a los adoptados para la amortización de los activos tangibles.

Las pérdidas que se produzcan en el valor registrado de estos activos, se reconocen contablemente con contrapartida en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros – Activos intangibles» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Los criterios para el reconocimiento de las pérdidas por deterioro de estos activos y, en su caso, de las recuperaciones de pérdidas por deterioro registradas en ejercicios anteriores son similares a los aplicados para los activos tangibles.

Software

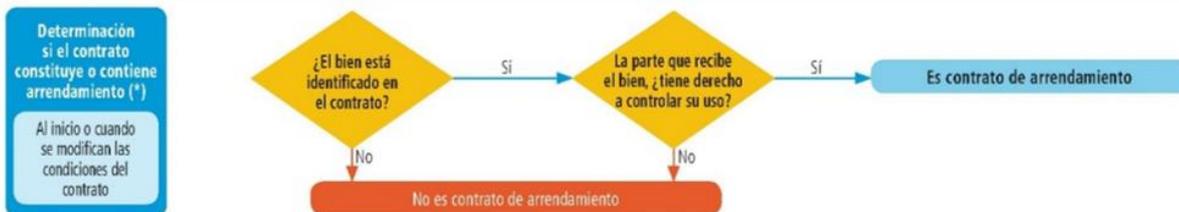
El software se reconoce como activos intangibles cuando, entre otros requisitos, se cumple que se tiene la capacidad para utilizarlos o venderlos y además son identificables y se puede demostrar su capacidad de generar beneficios económicos en el futuro.

Los gastos incurridos durante la fase de investigación se reconocen directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se incurren, no pudiéndose incorporar posteriormente al valor en libros del activo intangible.

La totalidad de software registrado en este capítulo del balance ha sido desarrollado por terceros y se amortiza con una vida útil media de 11 años.

2.14. Arrendamientos

A continuación, se recoge la forma de identificar y contabilizar las operaciones de arrendamiento:



(*) El Grupo contabiliza cada componente del contrato que constituye un arrendamiento independientemente del resto de los componentes del contrato que no son de arrendamiento. En el supuesto de contratos que tuvieran un componente de arrendamiento y uno o más componentes adicionales de arrendamiento u otros que no son de arrendamiento, se distribuiría la contraprestación del contrato a cada componente del arrendamiento sobre la base de precio relativo independiente del componente del arrendamiento y del precio agregado independiente de los componentes que no son arrendamiento.

Contabilización como arrendatario	Registro contable	Plazo del contrato	
		En fecha de comienzo del contrato	Posteriormente
<ul style="list-style-type: none"> Contratos con un plazo superior a 12 meses o en los que el activo subyacente no sea de escaso valor (fijado en 6.000 euros). 	<ul style="list-style-type: none"> Pasivo por arrendamiento («Otros pasivos financieros») Activo por derecho de uso («Activos tangibles - Terrenos y edificios») 	<ul style="list-style-type: none"> Se valora por el valor actual de los pagos por arrendamiento que no estén abonados en dicha fecha, utilizando como tipo de descuento el tipo de interés que el arrendatario habría de pagar para tomar prestado, con un plazo y una garantía similares, los fondos necesarios para obtener un bien de valor semejante al activo por derecho de uso en un entorno económico parecido, denominado «tipo de financiación adicional»*. 	<ul style="list-style-type: none"> Se valora a coste amortizado utilizando el método del tipo de interés efectivo y se reevalúa (con el correspondiente ajuste en el activo por derecho de uso relacionado) cuando hay un cambio en los pagos por arrendamiento futuros en caso de renegociación, cambios de un índice o tipo o en el caso de una nueva evaluación de las opciones del contrato.
		<ul style="list-style-type: none"> Se valora al coste e incluye el importe de la valoración inicial del pasivo por arrendamiento, los pagos efectuados en la fecha de comienzo o antes de esta, los costes directos iniciales, de desmantelamiento o rehabilitación cuando exista obligación de soportarlos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se amortiza de manera lineal y está sujeto a cualquier pérdida por deterioro, si la hubiera, de acuerdo con el tratamiento establecido para el resto de activos tangibles e intangibles.
		<ul style="list-style-type: none"> Se contabilizan como arrendamiento operativo. 	
Resto de contratos			

(*) El Grupo ha calculado dicho tipo de financiación adicional tomando como referencia los instrumentos de deuda emitidos –cédulas hipotecarias y deuda senior– ponderados en función de la capacidad de emisión de cada uno. El Grupo utiliza un tipo específico en función del plazo de la operación y del negocio (España o Portugal) donde se encuentren los contratos.

2.15. Activos contingentes

Los activos contingentes surgen por sucesos inesperados o no planificados de los que nace la posibilidad de una entrada de beneficios económicos. Los activos contingentes no son objeto de reconocimiento en los estados financieros excepto que la entrada de beneficios económicos sea prácticamente cierta. Si la entrada de beneficios económicos es probable, se informa en notas sobre el correspondiente activo contingente.

Los activos contingentes son objeto de evaluación continuada con el objetivo de asegurar que su evolución se refleja adecuadamente en los estados financieros.

2.16. Activos costes incrementales cumplimiento contrato

De acuerdo al marco contable aplicable a la Sociedad se proceden a activar todos aquellos costes incrementales de la obtención y/o cumplimiento de un contrato siempre que:

- los costes estén directamente relacionados con un contrato o con un contrato esperado que la sociedad pueda identificar de forma específica (por ejemplo, los costes relacionados con servicios que se prestarán a raíz de la renovación de un contrato existente o los costes de diseño de un activo que se transferirá en virtud de un contrato específico que aún no ha sido aprobado);
- los costes generen o mejoren recursos de la sociedad que se utilizarán para satisfacer (o para continuar satisfaciendo) obligaciones de ejecución en el futuro; y
- se espere recuperar los costes.

La Sociedad imputa a la cuenta de pérdidas y ganancias estos costes activados en base a la duración del contrato marco o las operaciones que dan origen a los costes y adicionalmente, al menos con una periodicidad semestral, lleva a cabo un test de deterioro para evaluar en qué medida los beneficios futuros generados por dichos contratos soportan los costes activados. En el caso en el que los costes superasen el valor actual de los beneficios futuros se procedería a deteriorar dichos activos en la proporción pertinente.

2.17. Provisiones y pasivos contingentes

Las provisiones cubren obligaciones presentes en la fecha de formulación de las cuentas anuales surgidas como consecuencia de hechos pasados de los que pueden derivarse perjuicios patrimoniales y se considera probable su ocurrencia; son concretos con respecto a su naturaleza, pero indeterminados con respecto a su importe y/o momento de cancelación.

En las cuentas anuales se recogen todas las provisiones significativas respecto de las cuales se estima que la probabilidad de que sea necesario atender la obligación es mayor que la de no hacerlo.

Las provisiones, que se cuantifican teniendo en consideración la mejor información disponible sobre las consecuencias del suceso en el que traen su causa y son reestimadas con ocasión de cada cierre contable, se utilizan para afrontar las obligaciones específicas para las cuales fueron originalmente reconocidas. Se procede a su reversión, total o parcial, cuando dichas obligaciones dejan de existir o disminuyen.

La política respecto a las contingencias fiscales es provisionar las actas de inspección incoadas por la Inspección de Tributos en relación a los principales impuestos que le son de aplicación, hayan sido o no recurridas, más los correspondientes intereses de demora. En cuanto a los procedimientos judiciales en curso, se provisionan aquellos cuya probabilidad de pérdida se estima que supere el 50%.

Cuando existe la obligación presente pero no es probable que haya una salida de recursos que incorporen beneficios económicos se registra como pasivos contingentes. Los pasivos contingentes pueden evolucionar de forma diferente a la inicialmente esperada, por lo que son objeto de revisión continuada con el objetivo de determinar si se ha convertido en probable dicha eventualidad de salida de recursos. Si se confirma que la salida de recursos es más probable que se produzca que no ocurra, se reconoce la correspondiente provisión en el balance.

Las provisiones se registran en el capítulo «Provisiones» del pasivo del balance en función de las obligaciones cubiertas. Los pasivos contingentes se reconocen en cuentas de orden del balance.

2.18. Estado de cambios en el patrimonio neto. Parte A) Estados de ingresos y gastos reconocidos

En este estado se presentan los ingresos y gastos reconocidos como consecuencia de la actividad de la Sociedad durante el ejercicio, distinguiendo entre aquellos registrados como resultados en la cuenta de pérdidas y ganancias y los otros ingresos y gastos reconocidos directamente en el patrimonio neto.

2.19. Estado de cambios en el patrimonio neto. Parte B) Estados totales de cambios en el patrimonio neto

En este estado se presentan todos los cambios habidos en el patrimonio neto de la Sociedad, incluidos los que tienen su origen en cambios en los criterios contables y en correcciones de errores. En el estado se presenta una conciliación del valor en libros al comienzo y al final del ejercicio de todas las partidas que forman el patrimonio neto, agrupando los movimientos en función de su naturaleza:

- Ajustes por cambios en criterios contables y correcciones de errores: incluye los cambios en el patrimonio neto que surgen como consecuencia de la re-expresión retroactiva de los saldos de los estados financieros distinguiendo los que tienen origen en cambios en los criterios contables de los que corresponden a corrección de errores.
- Total de Ingresos y gastos reconocidos: recoge, de manera agregada, el total de las partidas registradas en el estado de cambios en el patrimonio neto parte A) Ingresos y Gastos reconocidos, anteriormente indicadas.
- Otras variaciones en el patrimonio neto: recoge el resto de partidas registradas en el patrimonio neto.

Particularmente, en los epígrafes de «Ganancias acumuladas» y «Otras reservas» se recoge:

- El epígrafe de fondos propios «Ganancias acumuladas» incluye, al cierre del ejercicio, las ganancias no distribuidas procedentes de la aplicación de resultados de la Sociedad y los resultados procedentes de la venta de las inversiones clasificadas en «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global – Instrumentos de patrimonio», entre otras.
- El epígrafe de fondos propios «Otras reservas» incluye, al cierre del ejercicio, los impactos de 1ª aplicación de normativa contable y las aportaciones del Accionista Único de la Sociedad.

2.20. Estados de flujos de efectivo

Los conceptos utilizados en la presentación de los estados de flujos de efectivo son los siguientes:

- Flujos de efectivo: entradas y salidas de dinero en efectivo y de sus equivalentes; es decir, las inversiones a corto plazo de gran liquidez y bajo riesgo de alteraciones en su valor.
- Actividades de explotación: se utiliza el método indirecto para la presentación de los flujos de efectivo de las actividades de explotación, así como de otras actividades que no se pueden calificar como de inversión o de financiación.
- Actividades de inversión: las de adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos a largo plazo.
- Actividades de financiación: actividades que producen cambios en la composición del patrimonio neto y de los pasivos que no forman parte de las actividades de explotación.

3. Gestión del riesgo

3.1 Entorno y factores de riesgo

Desde la perspectiva de la Sociedad, del ejercicio 2020 pueden destacarse los siguientes factores que han repercutido significativamente en la gestión del riesgo, tanto por su incidencia en el año como por las implicaciones a largo plazo:

■ Entorno macroeconómico

◆ Economía global

En 2020, la COVID-19 y las restricciones a la actividad necesarias para contenerla sumieron al mundo en una recesión abrupta y generalizada (caída estimada del PIB mundial del 3,3%). Su impacto económico se notó con fuerza a lo largo del primer semestre del año. Entre los países emergentes, el PIB de China se contrajo un -10,0% intertrimestral en el primer trimestre, mientras que las economías avanzadas sufrieron caídas severas en el segundo trimestre (EE. UU.: -9,0% intertrimestral; Eurozona: -11,8%; Japón: -8,2%; Reino Unido: -19,8%). Tras estos desplomes, la retirada de las restricciones a la movilidad accionó una reactivación económica y, en el tercer trimestre, el PIB de las principales economías internacionales rebotó de manera notable (EE. UU.: +7,4% intertrimestral; Eurozona: +12,7%; Japón: +5,0%; Reino Unido: +15,5%). Sin embargo, la actividad todavía permanece lejos de recuperar sus niveles anteriores a la pandemia (China es la excepción) y, de hecho, los indicadores sugieren que la recuperación se ha ido frenando en el tramo final del 2020, a medida que repuntaban las infecciones por COVID-19. Con todo, los nuevos rebotes se están atajando con medidas acotadas y la situación es mejor que la vivida en la primavera de 2020. Pero, previsiblemente, la economía mundial seguirá operando en un entorno de elevada incertidumbre.

La evolución de la pandemia y los avances médicos seguirán siendo el gran determinante del escenario en los próximos trimestres. Por un lado, la incertidumbre y las restricciones a la movilidad que se vayan tomando localmente frente a los rebotes limitarán la capacidad de recuperación de la actividad económica en los próximos meses. Por otro lado, los últimos avances médicos, y en particular el desarrollo de vacunas con elevada efectividad, deberían favorecer una progresiva vacunación de segmentos significativos de la población ya en la primera mitad del año 2021, lo que apoyaría una mejora del sentimiento y daría tracción a la recuperación. En consecuencia, se prevé que, en 2021, se produzca un rebote sustancial de la actividad económica (crecimiento mundial del orden del 5,5%).

En este contexto, cabe recordar que todas las esferas de la política económica han reaccionado con contundencia ante esta coyuntura en 2020. En el caso de EE. UU., las medidas han sido muy notables tanto en el plano fiscal como en el monetario, dos esferas que seguirán activas en los próximos trimestres. En concreto, tras recortar tipos agresivamente hasta el 0,00%-0,25% y lanzar una amplia batería de medidas (destacan, en particular, las elevadas compras de activos), en agosto la Fed señaló que mantendrá una política acomodaticia por un largo periodo de tiempo (y más allá de que la economía consolide su reactivación). De hecho, modificó su marco estratégico e indicó que, en el futuro, tolerará temporalmente inflaciones superiores al 2%.

◆ Eurozona

En la Eurozona, tras un rebote notable de la actividad en el tercer trimestre, los últimos datos muestran un desempeño negativo en el cuarto trimestre, con lo que, en su conjunto, la caída del PIB fue del 6,8% en 2020. Para 2021 se prevé un aumento del orden del 4%, aunque con diferencias importantes entre países. Las economías con menor incidencia de la pandemia, una estructura económica menos sensible a las restricciones a la movilidad o con una mayor capacidad de acción en política fiscal capearán mejor la coyuntura.

Ante el impacto dispar entre países, cabe destacar la aprobación del Plan de Recuperación propuesto por la Comisión Europea (el llamado NGEU, por *Next Generation EU*), que favorecerá una reactivación sincronizada a nivel europeo. Los fondos (360.000 millones de euros en préstamos y 390.000 en transferencias) representan una cantidad suficientemente importante para apoyar la recuperación económica a corto plazo. Además, el Plan ofrece alicientes para transformar y modernizar las economías (con énfasis en las transiciones tecnológica y ambiental) y contiene elementos (como la emisión de deuda comunitaria en volúmenes significativos) que podrían sentar las bases para un salto adelante en materia de construcción europea.

◆ España y Portugal

La economía española ha seguido una dinámica parecida a la europea, aunque la importancia de sectores especialmente sensibles a las restricciones a la movilidad comporta descensos algo más intensos de la actividad en nuestro país (el sector turístico representa un 12,3% del PIB y, en su conjunto, sectores como la restauración y la hostelería, el comercio y el ocio o el transporte, entre otros, representan alrededor del 25% del PIB). Así, en el conjunto de 2020 la contracción del PIB fue del 11,0%. Partiendo de este punto, se prevé que la recuperación iniciada a mitad de este año gane tracción en 2021, con un rebote del 6%. A ello contribuirán las medidas de estímulo fiscal, tanto domésticas como comunitarias, y el control de la epidemia gracias a la disponibilidad de una vacuna.

Portugal, también con un importante peso del turismo (que supera el 14% del PIB) se enfrenta a un escenario parecido al de España. Debido a las dificultades del turismo y un restablecimiento de la actividad gradual, la contracción del PIB en 2020 fue del 7,6%, registro al que seguirá un rebote de cerca del 5% en 2021.

Este escenario está sujeto a un grado de incertidumbre inusualmente elevado, especialmente en lo relativo a la evolución de la pandemia y los avances médicos que deben contribuir a su control, así como en cuanto a la implementación del plan de recuperación europeo. Por un lado, un despliegue rápido de vacunas altamente efectivas y una implementación ágil del NGEU contribuirían a acelerar la reactivación económica y reducirían el daño sobre el tejido productivo. Por el otro, no se puede descartar, especialmente a corto plazo, que la evolución de la pandemia obligue a endurecer las restricciones sobre la movilidad. Asimismo, retrasos relacionados con la distribución y administración de la vacuna, o con la ratificación por parte de los Estados de la UE y con los desembolsos del NGEU, podrían debilitar la recuperación o hacerla más gradual.

■ Entorno regulatorio

El esquema normativo sobre el que se sustenta el modelo de negocio de la Sociedad es determinante en su desarrollo, ya sea tanto en relación con procesos de gestión como metodológicos. De este modo, el análisis normativo representa un punto relevante en la agenda de la Sociedad.

Gran parte de los desarrollos regulatorios y supervisores del ejercicio 2020 están relacionados con la batería de medidas de flexibilización accionadas por las autoridades financieras a nivel global, europeo y nacional, para dar respuesta a la crisis generada por la COVID-19. Estas medidas incluyen tanto medidas de alivio operativo para favorecer la reorganización del trabajo (tanto de entidades financieras como de las propias autoridades), como medidas regulatorias para facilitar que las entidades financieras pudieran proporcionar una respuesta de apoyo a la economía ante el cierre de emergencia generado por la crisis sanitaria.

Entre las medidas de alivio operativo destaca la extensión, tanto por parte de la EBA, BCE, y otros reguladores sectoriales de los plazos de consultas públicas, determinados *reportings* recurrentes y otros requerimientos supervisores previamente establecidos.

Entre las medidas regulatorias cabe destacar:

◆ Riesgo de crédito:

- ▲ El BCE flexibiliza la clasificación de los préstamos como “*non performing*” (*NPL*) que cuenten con el respaldo de ayudas/avales públicos estableciendo un tratamiento prudencial preferente en cuanto a la constitución de provisiones.
- ▲ El BCE recomendó evitar el empleo de supuestos excesivamente procíclicos en los modelos de estimación de las provisiones por pérdida esperada ante la fuerte volatilidad de los escenarios prospectivos. En este sentido, destaca la publicación de la Circular 3/2020 que introduce la flexibilidad a efectos de evitar automatismos en el uso de indicadores e hipótesis que no son adecuados en el contexto COVID-19 ni en escenarios potenciales futuros. A efectos de la citada Circular, se encuentra pendiente la adaptación los cambios introducidos a la Circular 4/2019 aplicable a los establecimientos financieros de crédito.
- ▲ La EBA publicó las Directrices sobre el tratamiento regulatorio de las moratorias pública y privadas aplicadas antes del 30 de junio sobre los reembolsos de préstamos (plazo posteriormente extendido hasta el 30 de septiembre de 2020 y marzo 2021 éste último fruto de la reactivación de las guías en diciembre). Como aspectos principales, establece los criterios generales para poder aplicar una moratoria de pagos y las condiciones bajo las que las moratorias no implican la clasificación directa como refinanciación o reestructuración forzada. Como aspectos principales, se establecieron los criterios

generales para poder aplicar una moratoria de pagos, así como las condiciones bajo las que las moratorias no implican la clasificación directa como refinanciación o reestructuración forzada. En la reactivación de las guías de diciembre, la EBA, reconociendo las circunstancias excepcionales de la segunda oleada de la COVID-19 extendió el plazo de tratamiento flexible hasta el 31 de marzo de 2021 y amplió en 3 meses la carencia de 6 meses de las moratorias de consumo.

- ▲ El IASB emitió el 27 de marzo 2020 material educativo respecto cómo aplicar la norma NIFF-9 en materia de riesgo de crédito en el entorno de la COVID-19. Esta norma requiere la aplicación de juicio profesional, pero a la vez requiere y permite a las entidades ajustar su enfoque para la determinación de las pérdidas esperadas en diferentes circunstancias.

En particular, establece que las entidades no deben continuar aplicando su metodología para estimar las pérdidas esperadas de forma mecánica. Por ejemplo, la extensión de carencias a todos los clientes de una clase particular de préstamos no debe resultar de forma automática en la conclusión que todos estos instrumentos han experimentado un incremento significativo en su riesgo de crédito. A efectos de esta evaluación, se requiere que el Grupo CaixaBank evalúe los cambios en el riesgo de default que ocurrirán durante toda la vida esperada del instrumento.

Tanto la evaluación de si ha habido un incremento significativo del riesgo de crédito como la valoración de las pérdidas esperadas deben basarse en información razonable y soportable disponible sin un coste o esfuerzo desproporcionados.

Sobre esta base, el IASB establece que las entidades deben desarrollar estimaciones basadas en la mejor información disponible respecto los eventos pasados, las condiciones actuales y las previsiones futuras de las condiciones económicas. Respecto estas últimas, se deben considerar tanto los efectos de la COVID-19 como las medidas gubernamentales de soporte tomadas.

Por último, el IASB también destaca que los cambios en las condiciones económicas futuras deben reflejarse en los escenarios macroeconómicos aplicados por las entidades y en sus ponderaciones. Si los efectos de la COVID-19 no pueden reflejarse en los propios modelos, se prevé la realización de ajustes post-modelo (PMA).

- ▲ En el ámbito nacional destaca, la aprobación y entrada en vigor, entre otros, de los Reales Decretos-Ley (RDL), 8/2020 y 11/2020, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social de la COVID-19: destaca del primero el establecimiento de medidas extraordinarias conducentes a permitir una moratoria de la deuda hipotecaria para la adquisición de la vivienda habitual de quienes padecen dificultades extraordinarias para atender su pago y la extensión de avales públicos del Instituto de Crédito Oficial para empresas y autónomos afectados; y del segundo, la extensión de la moratoria establecida en el RDL 8/2020 tanto en el tiempo, de uno a tres meses, como en segmentos, incluyendo por ejemplo los créditos al consumo.

Adicionalmente se aprobaron los RDL 25/2020 y 26/2020 que adoptan medidas urgentes para apoyar la reactivación económica y el empleo, con especial foco, el primero, en el sector turismo y automoción y, el segundo, en el sector transportes y la vivienda. Contemplan medidas económicas concretas incluyendo una nueva línea de avales y moratorias específicas, en especial, el segundo en cuanto a la concesión de moratorias en préstamos no hipotecarios.

- ▲ El 4 de febrero de 2021, entró en vigor del RDL 3/2021 por el que se adoptan nuevas medidas en los ámbitos de la seguridad social y económico. El RDL 3/2021 prevé, para los colectivos que reúnen las condiciones establecidas en los RDL 8/2020, 11/2020, 25/2020 y 26/2020, la posibilidad de solicitar una moratoria por un plazo máximo de 9 meses hasta el 30 de marzo de 2021 estableciéndose su duración acumulada total en 9 meses para las moratorias concedidas desde el 30 de septiembre de 2020.

Por último, el RDL 3/2021 prevé la posibilidad de extender el plazo de solicitud y de duración de estas moratorias mediante Orden Ministerial, si la EBA modificara las condiciones de las mismas mediante nuevas Directrices.

- ◆ La Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (ASNEF) promovió el 27 de abril de 2020 un Acuerdo Sectorial con el fin de complementar los RDL 8/2020 y 11/2020, y permitir el aplazamiento de los pagos dentro de un periodo específico (inicialmente hasta los 6 meses) facilitando a los deudores la posibilidad de devolver los pagos regulares después de que la situación vuelva a la normalidad. Con la entrada en vigor de la EBA el 17 de junio de 2020, ASNEF comunicó el 23 de junio de 2020, la ampliación del plazo de duración del Acuerdo Sectorial hasta el 30 de septiembre de 2020. Tras la publicación el 2 de diciembre de 2020 de las nuevas Directrices adaptadas a las nuevas circunstancias existentes en relación con la evolución que está teniendo la crisis sanitaria COVID-19, se amplió el plazo de solicitud de moratorias del Acuerdo Sectorial inicialmente previsto hasta el 31 de marzo de 2021 por un plazo de hasta seis meses al considerarse que las modificaciones introducidas por las nuevas Directrices están amparadas en el Acuerdo Sectorial.

Además del desarrollo regulatorio y supervisor como respuesta a la crisis provocada por la pandemia de la COVID-19, las autoridades progresaron con las iniciativas regulatorias ya iniciadas anteriormente, fijaron sus estrategias y propusieron iniciativas en ámbitos prioritarios.

Caben destacar los siguientes desarrollos con afectación a la actividad financieras:

- ◆ Finanzas sostenibles y factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG):
 - ▲ La consulta y publicación final el 27 de noviembre de 2020 de la Guía del BCE de sobre riesgos climáticos y medioambientales en la que establece las expectativas en términos de supervisión de las entidades financieras, respecto a la integración transversal de dichos riesgos, así como la divulgación y la consulta de la EBA, publicada el 3 de noviembre, sobre la gestión y supervisión de los riesgos ASG para las entidades de crédito y las empresas de servicios de inversión.
 - ▲ Adicionalmente, cabe destacar tanto la aplicación del *Low Carbon Benchmark* el 30 de abril 2020 (Reglamento (UE) 2019/2089, por el que se modifica el Reglamento (UE) 2016/1011 en lo relativo a índices de referencia climáticos); como los esfuerzos de implementación de otras normas como la primera fase del Reglamento (UE) 2019/2088 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de servicios financieros de aplicación a partir del 10 de marzo de 2021.
- ◆ Transformación Digital de la economía y del sector financiero:
 - ▲ La Comisión Europea publicó su Estrategia de Finanzas Digitales y su Estrategia Europea de Datos, y en consonancia con ambas iniciativas, ha propuesto un Reglamento sobre la resiliencia operativa digital en el sector financiero, y un Reglamento sobre mercados de criptoactivos. Además, sometió a consulta pública diversas iniciativas cuya propuesta final presentará en 2021, como la regulación de la inteligencia artificial responsable, la regulación de los servicios digitales y mercados digitales, que impondrá obligaciones y modificará normas de competencia que afectarán a las BigTech, la revisión del Reglamento eIDAS (*electronic IDentification, Authentication and trust Services*), que se extenderá al sector privado, y la estrategia de pagos minoristas, que fomentará el uso de los pagos inmediatos.
 - ▲ Por su parte, del BCE publicó un Informe sobre un Euro Digital, y sometió a consulta pública sus consideraciones iniciales sobre la posibilidad de crear un Euro Digital.
- ◆ Otros:
 - ▲ Publicación, el 29 de mayo de 2020, de la versión final de las *Directrices EBA sobre concesión y seguimiento de préstamos* en el contexto del Plan de Acción para reducir préstamos dudosos del Consejo Europeo. De entrada, en vigor a partir del 30 de junio de 2021, las directrices establecen los requisitos en términos de gobierno interno para la originación y el control del riesgo de crédito a lo largo de su ciclo de vida.
 - ▲ El 16 de diciembre la Comisión Europea presentó la revisión del plan de acción de préstamos dudosos, *Action Plan to tackle non-performing loans in the aftermath of the COVID-19 pandemic*, para hacer frente a su potencial incremento a corto medio plazo como resultado de la pandemia.

En el ámbito nacional:

- ◆ El 5 de febrero, se publicó en el BOE el Real Decreto Ley 3/2020, que transpone la normativa de la UE sobre distribución de seguros (IDD, por sus siglas en inglés), y en parte, la de planes y fondos de pensiones de empleo (IORP II, por sus siglas en inglés).
- ◆ El 27 de julio, se publicó en el BOE la Orden ETD/699/2020¹, que modifica varias Órdenes Ministeriales para reforzar la protección del crédito *revolving*.
- ◆ El 16 de octubre, se publicó en el BOE la Ley 5/2020, de 15 de octubre, del Impuesto sobre las Transacciones Financieras (ITF).

¹ Orden ETD/699/2020, de 24 de julio, de regulación del crédito revolvente y por la que se modifican la Orden ECO/697/2004, de 11 de marzo, sobre la Central de Información de Riesgos, la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

■ Eventos estratégicos

Eventos estratégicos son los acontecimientos más relevantes que pueden resultar en un impacto significativo para el Grupo CaixaBank y, en particular, para la Sociedad a medio-largo plazo. Se consideran únicamente aquellos sucesos que no estén aún materializados ni formen parte del Catálogo, pero a los que la estrategia del Grupo CaixaBank y la Sociedad está expuesta por causas externas, si bien la severidad del posible impacto de dichos acontecimientos pueda mitigarse con la gestión. En el caso de materialización de un evento estratégico, la afectación podría darse sobre uno o varios riesgos del catálogo a la vez.

Se relacionan los eventos estratégicos más relevantes actualmente identificados con el objetivo de poder anticipar y gestionar sus efectos:

◆ Incertidumbres en relación con el entorno geopolítico y macroeconómico

Deterioro pronunciado y persistente de las perspectivas macroeconómicas. Podría ser, por ejemplo, el resultado de: una prolongación de la pandemia, shocks geopolíticos de alcance global, factores políticos domésticos (como tensiones territoriales, gobiernos populistas o protestas sociales), o la reaparición de tensiones en el seno de la zona euro que avivaran los riesgos de fragmentación. Posibles consecuencias: aumento de la prima de riesgo país (coste de financiación), reducción de volúmenes de negocio, empeoramiento de calidad crediticia, salidas de depósitos, daños materiales en oficinas o impedimentos para el acceso a centros corporativos (por protestas o sabotajes).

◆ Nuevos competidores con posibilidad de disrupción

Se prevé un incremento de la competencia de nuevos entrantes, tales como *Fintechs* y *Agile NeoBanks*, así como de *Global Asset Managers* y *Bigtechs* con potencial disruptivo en términos de competencia o servicios. Este evento podría conllevar la desagregación y desintermediación de parte de la cadena de valor, lo que conllevaría un impacto en márgenes y ventas cruzadas, al competir con entidades más ágiles, flexibles y con una estructura de costes muy ligera. Todo ello podría quedar agravado si las exigencias regulatorias aplicables a estos nuevos competidores no se equiparasen a las de las entidades de crédito actuales.

◆ Cibercrimen y protección de datos

La pandemia ha incrementado la volumetría y severidad de los eventos de ciberseguridad de forma considerable. Las campañas de suplantación de diferentes empresas y organismos oficiales, así como el teletrabajo para mantener la productividad del país han hecho posible que determinados eventos de ciberseguridad se hayan materializado por parte de los ciberdelincuentes. En paralelo, reguladores y supervisores han escalado la prioridad de este ámbito en sus agendas.

Teniendo en cuenta las amenazas existentes sobre la ciberseguridad y los ataques recientes recibidos por otras entidades, la explotación de dichos eventos sobre el entorno digital del Grupo CaixaBank y la Sociedad podría suponer graves impactos de distinta índole, destacando la filtración de información confidencial, la corrupción masiva de datos, la indisponibilidad de servicios críticos o el fraude sobre canales digitales. La materialización de dichos impactos, directamente relacionados con la operativa bancaria, podría derivar adicionalmente en importantes sanciones por parte de los organismos competentes y a potenciales daños reputacionales para el Grupo CaixaBank y la Sociedad.

◆ Evolución del entorno legal, regulatorio o supervisor

El riesgo de incremento de la presión del entorno legal, regulatorio o supervisor es uno de los riesgos identificados en el ejercicio de autoevaluación de riesgos que pueden suponer un mayor impacto a corto-medio plazo. En concreto, se observa la necesidad de continuar manteniendo una monitorización constante de las nuevas propuestas normativas y de su implementación, dada la elevada actividad de legisladores y reguladores en el sector financiero.

◆ Pandemias y otros eventos operacionales extremos

Se desconoce cuál podría ser el impacto de eventos operacionales extremos, tales como futuras pandemias, en cada uno de los riesgos del Catálogo, lo que dependerá de acontecimientos y desarrollos futuros que son inciertos y que incluirían acciones para contener o tratar el evento y mitigar su impacto en las economías de los países afectados. Tomando como referencia la COVID-19 podría producirse elevada volatilidad en los mercados financieros y experimentar caídas relevantes. Asimismo, las perspectivas macroeconómicas podrían empeorar de forma notable y con bastante volatilidad en los escenarios prospectivos.

3.2. Gobierno, gestión y control de riesgos

A continuación, y para facilitar una visión completa de la gestión y el control de riesgos, se describen los siguientes elementos centrales del marco de gestión de la Sociedad:

3.2.1. Gobierno y Organización**Consejo de Administración**

El Consejo de Administración de la Sociedad es el responsable de establecer y supervisar la adecuación y efectividad del marco de control interno, aprobando a tal fin las políticas correspondientes de la Sociedad, considerando en este contexto las políticas corporativas del Grupo CaixaBank, así como los principales mecanismos y procedimientos de control interno que deberán difundirse debidamente a todo el personal. Asimismo, es responsable de implantar un marco de gobierno del riesgo acorde con el nivel de propensión al riesgo de la Sociedad. Incluye la difusión de una cultura del riesgo sólida y la fijación de responsabilidades bien definidas para las funciones de toma, gestión y control de riesgos.

Comisión de Riesgos

Asesora al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo de la Sociedad y su estrategia, informando sobre el marco de apetito al riesgo, asistiendo en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia, velando por que las actuaciones resulten consistentes con el nivel de tolerancia del riesgo y efectuando un seguimiento del grado de adecuación de los riesgos. Asimismo, asesora al Consejo de Administración en la definición y evaluación de las políticas de riesgos que afectan a la Sociedad.

Comisión de Auditoría

Supervisa el control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, así como el proceso de elaboración y presentación de la información financiera.

3.2.2. Procesos estratégicos de gestión del riesgo

La Sociedad considerando en este contexto los procesos de gestión del riesgo del Grupo CaixaBank, dispone de un sistema de gobierno, gestión y control de los riesgos, entre cuyos elementos destacan los siguientes procesos estratégicos de gestión del riesgo, cuyo objetivo es la identificación, medición, seguimiento, control y reporting de los riesgos, por lo que constituyen uno de los pilares fundamentales de la estrategia de su gestión.

Evaluación de riesgos (Risk Assessment)

La Sociedad ha realizado en 2020 un proceso de autoevaluación del riesgo, con el fin de:

- Identificar, evaluar, calificar y comunicar internamente cambios significativos en los riesgos inherentes asumidos en su entorno y modelo de negocio.
- Realizar una autoevaluación de las capacidades de gestión, de control y de gobierno de los riesgos, como instrumento explícito que ayuda a detectar mejores prácticas y debilidades relativas en alguno de los riesgos.

El *Risk Assessment* es una de las principales fuentes de identificación de:

- **Riesgos emergentes:** riesgos cuya materialidad o importancia es creciente.
- **Eventos estratégicos:** acontecimientos más relevantes que pueden resultar en un impacto significativo para el Grupo CaixaBank a medio-largo plazo. Se consideran únicamente aquellos sucesos que no estén aún materializados ni formen parte del Catálogo, pero a los que la estrategia de la Sociedad está expuesta por causas externas, si bien la severidad del posible impacto de dichos acontecimientos pueda mitigarse con la gestión.

Catálogo de Riesgos

El Catálogo de Riesgos es la relación de riesgos materiales de la Sociedad. Facilita el seguimiento y *reporting* interno y externo de los riesgos y está sujeto a revisión periódica, al menos con frecuencia anual, en el contexto del proceso de revisión del Grupo CaixaBank. En este proceso de actualización se evalúa también la materialidad de los riesgos emergentes previamente identificados en el proceso de *Risk Assessment*.

Las modificaciones más relevantes de la revisión de este año son:

- La inclusión del riesgo de modelo para reflejar la relevancia de los modelos en los procesos de decisión del Grupo CaixaBank y de la Sociedad, así como la alineación con las recomendaciones del regulador y prácticas del sector.
- La ampliación del alcance del riesgo de fiabilidad de la información (previamente denominado fiabilidad de la información financiera) para cubrir tanto la información financiera como la no financiera.

A continuación, se presenta cada uno de los riesgos, su definición:

Riesgos de Modelo de Negocio	Rentabilidad del Negocio	Obtención de resultados inferiores a las expectativas del mercado o a los objetivos de la Sociedad que impidan, en última instancia, alcanzar un nivel de Rentabilidad Sostenible superior al Coste de Capital.
	Liquidez y Financiación	Déficit de activos líquidos, o limitación en la capacidad de acceso a la información del mercado, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requerimientos regulatorios o las necesidades de inversión de la Sociedad.
Riesgos específicos de la Actividad Financiera	Crédito	Pérdidas de valor de los activos de la Sociedad frente a un cliente o contrapartida, por el deterioro de la capacidad de dicho cliente o contrapartida para hacer frente a sus compromisos con la Sociedad.
	Deterioro de otros activos	Reducción del valor en libros de las participaciones accionariales y de los activos no financieros (materiales, inmateriales, por impuestos y otros activos) de la Sociedad.
	Estructural de tipos de interés	Efecto negativo sobre el valor económico de las masas del balance o su margen financiero debido a cambios en la estructura temporal de los tipos de interés y su afectación a los instrumentos del activo, pasivo y fuera del balance de la Sociedad no registrados en la cartera de negociación.
Riesgo Operacional y Reputacional	Legal y Regulatorio	Potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad de la Sociedad a consecuencia de cambios en la legislación vigente, de una incorrecta implementación de dicha legislación en los procesos de la Sociedad, de la inadecuada interpretación de la misma en las diferentes operaciones, de la incorrecta gestión de los requerimientos judiciales o administrativos o de las demandas o reclamaciones recibidas.
	Conducta	Aplicación de criterios de actuación contrarios a los intereses de sus clientes u otros grupos de interés, o actuaciones u omisiones por parte de la Sociedad no ajustadas al marco jurídico y regulatorio, o a las políticas, normas o procedimientos internos o a los códigos de conducta y estándares éticos y de buenas prácticas.
	Tecnológico	Pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del hardware o del software de las infraestructuras tecnológicas, debidas a ciberataques u otras circunstancias, que puedan comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de las infraestructuras de datos.

	Otros riesgos operacionales	Pérdidas o daños provocados por errores o fallos en procesos, por acontecimientos externos o por la actuación accidental o dolosa de terceros ajenos a la Sociedad. Incluye, entre otros, factores de riesgo relacionados con la externalización o el fraude externo.
	Fiabilidad de la Información	Deficiencias en la exactitud, integridad y criterios de elaboración de los datos e información necesaria para la evaluación de la situación financiera y patrimonial de la Sociedad, así como aquella información puesta a disposición de los grupos de interés y publicada a mercado que ofrezcan una visión holística del posicionamiento en términos de sostenibilidad con el entorno y que guarde una relación directa con aspectos medioambientales, sociales y de gobernanza (principios ASG).
Riesgo Operacional y Reputacional (continuación)	Reputacional	Menoscabo de la capacidad competitiva por deterioro de la confianza en la Sociedad de alguno de sus grupos de interés, a partir de la evaluación que dichos grupos efectúen de las actuaciones u omisiones, realizadas o atribuidas, de la Sociedad, su Alta Dirección, sus Órganos de Gobierno o por quiebra de entidades relacionadas no consolidadas (riesgo de Step-In).
	Modelo (*)	Posibles consecuencias adversas para la Sociedad que se podrían originar como consecuencia de decisiones fundadas principalmente en los resultados de modelos internos con errores en la construcción, aplicación o utilización de dichos datos.

(*) Riesgo de próxima aplicación a CaixaBank Payments & Consumer (ver Nota 3.5.8 Riesgo de modelo)

3.2.3. Cultura de Riesgos

Principios generales de gestión del riesgo

Se resumen a continuación los Principios Generales que rigen la Gestión del Riesgo de la Sociedad y, en general, en el Grupo CaixaBank:

- El riesgo es inherente a la actividad de la Sociedad.
- Responsabilidad última del Consejo de Administración.
- Implicación de toda la organización.
- La gestión comprende el ciclo completo de las operaciones.
- Decisiones conjuntas, existiendo un sistema de facultades y requiriendo siempre la aprobación de dos empleados.
- Independencia de las unidades de negocio y operativas.
- Concesión según la capacidad de devolución del titular y a una rentabilidad adecuada.
- Homogeneidad en los criterios y herramientas utilizadas.
- Descentralización de las decisiones.
- Uso de técnicas avanzadas.
- Dotación de recursos adecuados.
- Formación y desarrollo de competencias continuo.

3.2.4. Marco de Control Interno

El marco de control interno es el conjunto de estrategias, políticas, sistemas y procedimientos que existen en el Grupo CaixaBank y en la Sociedad para garantizar una gestión prudente del negocio y una operativa eficaz y eficiente. Se realiza a través de:

- una adecuada identificación, medición y mitigación de los riesgos a los que el Grupo CaixaBank y la Sociedad están o pueden estar expuestos,
- la existencia de información financiera y no financiera completa, pertinente, fiable y oportuna,
- la adopción de procedimientos administrativos y contables sólidos y
- el cumplimiento de la normativa y requisitos en materia de supervisión, de los códigos deontológicos y de las políticas, procesos y normas internas.

El Grupo CaixaBank al que pertenece la Sociedad dispone de un marco de control interno que está integrado en el sistema de gobierno interno, alineado con el modelo de negocio y es acorde con: *i)* la normativa aplicable a las entidades financieras; *ii)* las Directrices de Gobierno Interno de la EBA de 21 de marzo de 2018, las cuales desarrollan los requerimientos de gobierno interno establecidos en la Directiva 2013/36/EU del Parlamento Europeo; *iii)* las recomendaciones de la CNMV sobre esta materia y *iv)* otras directrices sobre funciones de control aplicables a entidades financieras.

Las líneas directrices del marco de control interno del Grupo CaixaBank están recogidas en la Política Corporativa de Control Interno, a la que la Sociedad se adhirió en noviembre de 2019, y se configuran en línea con las directrices de los reguladores y las mejores prácticas del sector sobre la base del “modelo de tres líneas de defensa”.

Primera línea de defensa

Formada por las líneas de negocio (junto con las áreas que les prestan soporte) que originan la exposición a los riesgos de la Sociedad en el ejercicio de su actividad. Asumen riesgos teniendo en cuenta el apetito al riesgo del banco, los límites de riesgo autorizados y las políticas, procedimientos existentes, y forma parte de su responsabilidad el gestionar estos riesgos. Son responsables, por tanto, de desarrollar e implementar procesos y mecanismos de control para asegurar que se identifican, gestionan, miden, controlan, mitigan y reportan los principales riesgos que originan con sus actividades.

La forma en que las líneas de negocio ejecutan sus responsabilidades debe reflejar la cultura de riesgo actual, promovida por el Consejo de Administración de CaixaBank Payments & Consumer.

Estas funciones pueden estar integradas en las propias unidades de negocio y soporte al negocio.

Segunda línea de defensa

Formadas por las funciones de RMF (*Risk Management Function*, es la función adscrita al Departamento de Riesgos) y Compliance. Actúa de forma independiente a las unidades de negocio. Sus funciones son:

- El establecimiento de políticas de gestión y control de los riesgos, en coordinación con la primera línea de defensa, evaluando su cumplimiento posterior.
- La identificación, medición y seguimiento de los riesgos (incluyendo los emergentes), contribuyendo a la definición e implantación de indicadores de riesgo, así como de controles que permitan el cumplimiento de la normativa externa e interna en el ámbito de gestión y control de los riesgos.
- El seguimiento periódico de la efectividad de los indicadores y controles de primera línea de defensa, así como de indicadores y controles propios de la segunda línea de defensa.
- El seguimiento de las debilidades de control identificadas, así como del establecimiento e implantación de los planes de acción para remediarlas.
- La emisión de una opinión sobre la adecuación del entorno de control de los riesgos.

Tercera línea de defensa

Auditoría Interna del Grupo CaixaBank actúa como tercera línea de defensa supervisando las actuaciones de la primera y segunda línea.

Con el fin de establecer y preservar la independencia de la función, la Dirección Ejecutiva de Auditoría Interna depende funcionalmente de la Presidencia de la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración de CaixaBank, sin perjuicio de que deba reportar al presidente del Consejo de Administración para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

Auditoría Interna dispone de un Estatuto de su función, aprobado por el Consejo de Administración de CaixaBank que establece que es una función independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, se ha concebido para agregar valor y mejorar las actividades. Tiene como objetivo proporcionar una seguridad razonable a la Alta Dirección y a los Órganos de Gobierno sobre:

- La eficacia y eficiencia de los Sistemas de Control Interno para la mitigación de los riesgos asociados a las actividades del Grupo CaixaBank.
- El cumplimiento de la legislación vigente, con especial atención a los requerimientos de los Organismos Supervisores y la adecuada aplicación de los marcos de gestión global y apetito al riesgo definidos.
- El cumplimiento de las políticas y normativas internas, y la alineación con las mejores prácticas y buenos usos sectoriales, para un adecuado Gobierno Interno del Grupo CaixaBank.

- La fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa, incluyendo la efectividad de los sistemas de control establecidos, entre los que se incluyen los referidos tanto a la información financiera (SCIIF) como a la no financiera (SCIINF).

En este sentido, los principales ámbitos de supervisión se refieren a:

- La adecuación, eficacia e implantación de políticas, normas y procedimientos.
- La efectividad de los controles.
- La adecuada medición y seguimiento de Indicadores de la primera línea de defensa y segunda línea de defensa.
- La existencia y correcta implantación de los planes de acción para la remediación de las debilidades de los controles.
- La validación, el seguimiento y la evaluación del entorno de control que realiza la segunda línea de defensa.

Asimismo, sus funciones incluyen i) la elaboración del Plan Anual de Auditoría con visión plurianual basado en las evaluaciones de riesgos, que incluya los requerimientos de los reguladores y aquellas tareas o proyectos solicitados por la Alta Dirección/Comité de Dirección y la Comisión de Auditoría y Control; ii) el reporte periódico de las conclusiones de los trabajos realizados y las debilidades detectadas a los Órganos de Gobierno, la alta dirección, los auditores externos, supervisores y resto de entornos de control y gestión que corresponda, y iii) la aportación de valor mediante la formulación de recomendaciones para solventar las debilidades detectadas en las revisiones y el seguimiento de su adecuada implantación por los centros responsables.

3.3. Riesgos de modelo de negocio

3.3.1. Riesgo de rentabilidad de negocio

Descripción general

El riesgo de rentabilidad de negocio se refiere a la obtención de resultados inferiores a las expectativas del mercado o a los objetivos de la Sociedad que impidan, en última instancia, alcanzar un nivel de rentabilidad sostenible por encima del coste del capital.

Los objetivos de rentabilidad, soportados por un proceso de planificación financiera y de seguimiento, se definen en el Plan Estratégico de Grupo CaixaBank, a tres años, y se concretan anualmente en el presupuesto del Grupo CaixaBank y en los retos de la Red comercial.

El Grupo CaixaBank dispone de una Política corporativa de gestión del riesgo de Rentabilidad de Negocio a la que la Sociedad se adhirió en noviembre de 2019. La gestión de dicho riesgo se fundamenta en cuatro visiones de gestión:

- Visión Grupo: la rentabilidad global agregada a nivel Grupo CaixaBank.
- Visión Negocios: la rentabilidad de los negocios.
- Visión Pricing: la rentabilidad a partir de la fijación de precios de productos y servicios de la Sociedad.
- Visión Proyecto: la rentabilidad de los proyectos relevantes de la Sociedad.

La estrategia de gestión del riesgo de Rentabilidad de Negocio está estrechamente integrada con la estrategia de gestión de la liquidez de la Sociedad y se apoya en los procesos estratégicos de riesgos (Catálogo de Riesgos y Risk Assessment).

3.3.2. Riesgo de liquidez y financiación

Descripción general

El riesgo de liquidez y financiación se refiere al déficit de activos líquidos, o limitación en la capacidad de acceso a la financiación del mercado, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requerimientos regulatorios o las necesidades de inversión de la Sociedad.

La financiación de la Sociedad proviene de fondos que prácticamente en su totalidad provienen de sociedades del Grupo CaixaBank. El Grupo CaixaBank gestiona este riesgo con el objetivo de mantener unos niveles de liquidez que permitan atender de forma holgada los compromisos de pago y que no puedan perjudicar la actividad inversora por falta de fondos prestables manteniéndose, en todo momento, dentro del marco de apetito al riesgo. Los principios estratégicos que se siguen para cumplir el objetivo de gestión de liquidez son:

- Sistema de gestión de liquidez descentralizado en tres unidades (subgrupo CaixaBank, subgrupo BPI y CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.) en el que existe segregación de funciones para asegurar la gestión óptima y el control y seguimiento de los riesgos.
- Mantenimiento de un nivel eficiente de fondos líquidos para hacer frente a los compromisos adquiridos, para la financiación de los planes de negocio y para el cumplimiento de las exigencias regulatorias.
- Gestión activa de la liquidez que consiste en el seguimiento continuo de los activos líquidos y de la estructura de balance.
- Sostenibilidad y estabilidad de las fuentes de financiación, basada en **i)** estructura de financiación basada principalmente en depósitos de la clientela y **ii)** financiación en mercados de capitales que complementa la estructura de financiación.

La estrategia de riesgo y apetito al riesgo de liquidez y financiación del Grupo CaixaBank se articula a través de:

- Identificación de los riesgos de liquidez relevantes para el Grupo CaixaBank;
- Formulación de los principios estratégicos que el Grupo CaixaBank debe seguir en la gestión de cada uno de dichos riesgos;
- Delimitación de métricas relevantes para cada uno de estos riesgos;
- Fijación de umbrales de apetito, tolerancia, límite y, en su caso, *recovery*, en el Marco de Apetito al Riesgo del Grupo CaixaBank;
- Establecimiento de procedimientos de gestión y control para cada uno de estos riesgos, que incluyen mecanismos de monitorización sistemática interna y externa;
- Definición de un marco de *stress testing* y un Plan de Contingencia de Liquidez, que permite garantizar la gestión del riesgo de liquidez en situaciones de crisis moderada y grave;
- Y un marco de los Planes de Recuperación, donde se formulan escenarios y medidas para una situación de mayor estrés.

Con carácter particular, el Grupo CaixaBank mantiene estrategias específicas en materia de: **i)** gestión de la liquidez intradía; **ii)** gestión de la liquidez a corto plazo; **iii)** gestión de las fuentes de financiación/concentraciones; **iv)** gestión de los activos líquidos y **v)** gestión de los activos colateralizados. Asimismo, el Grupo CaixaBank cuenta con procedimientos para minimizar los riesgos de liquidez en condiciones de estrés mediante **i)** la detección temprana de las circunstancias que puedan generarla; **ii)** minimización de los impactos negativos y **iii)** gestión activa para superar la potencial situación de crisis.

Mitigación del riesgo de liquidez

A partir de los principios mencionados en el apartado anterior se elabora el Plan de Contingencia del Grupo CaixaBank en el que se define un plan de acción para cada uno de los escenarios de crisis establecidos y en el que se detallan medidas a nivel comercial, institucional y de comunicación para hacer frente a este tipo de situaciones y se prevé la posibilidad de utilizar la reserva de liquidez o fuentes de financiación extraordinarias. En caso de que se produzca una situación de estrés, el colchón de activos líquidos se gestionará con el objetivo de minimizar el riesgo de liquidez.

Entre las medidas habilitadas para la gestión del riesgo de liquidez en el Grupo CaixaBank y con sentido de anticipación destacan:

- Delegación de la Junta General de Accionistas de CaixaBank en su Consejo de Administración para emitir.
- Disponibilidad de varias líneas abiertas con **i)** el ICO, bajo líneas de crédito – mediación, **ii)** el BEI y **iii)** el *Council of Europe Development Bank* (CEB). Adicionalmente, se dispone de Instrumentos de financiación con el BCE para el que se tienen depositadas una serie de garantías que permiten obtener liquidez de forma inmediata
- Mantenimiento de programas de emisión con el fin de acortar los plazos de formalización de la emisión de valores al mercado.

Los pasivos financieros por plazos de vencimiento, tomando como referencia los períodos que resten entre la fecha a que se refieren los estados financieros y la fecha contractual de su vencimiento, son los siguientes:

PLAZO RESIDUAL DE LAS OPERACIONES 2020
(Miles de euros)

	A LA VISTA	<3 MESES	3-12 MESES	1-5 AÑOS	>5 AÑOS	TOTAL
Pasivos financieros a coste amortizado	3	329.119	3.787.843	1.793.354	181.047	6.091.366
Depósitos	3	273.917	3.787.843	1.793.354	181.047	6.036.164
Depósitos de bancos centrales						
Depósitos de entidades de crédito	3	273.917	3.787.843	1.793.354	181.047	6.036.164
Depósitos de la clientela						
Otros pasivos financieros		55.202				55.202
TOTAL PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO	3	329.119	3.787.843	1.793.354	181.047	6.091.366

PLAZO RESIDUAL DE LAS OPERACIONES 2019
(Miles de euros)

	A LA VISTA	<3 MESES	3-12 MESES	1-5 AÑOS	>5 AÑOS	TOTAL
Pasivos financieros a coste amortizado	141.480	328.610	4.275.461	1.604.481	322.479	6.672.511
Depósitos	141.480	275.288	4.275.461	1.604.481	322.479	6.619.189
Depósitos de bancos centrales						
Depósitos de entidades de crédito	140.965	275.288	4.275.461	1.604.481	322.479	6.618.674
Depósitos de la clientela	515					515
Otros pasivos financieros		53.322				53.322
TOTAL PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO	141.480	328.610	4.275.461	1.604.481	322.479	6.672.511

3.4. Riesgos específicos de la actividad financiera
3.4.1. Riesgo de crédito
Descripción general

El riesgo de crédito se corresponde a las pérdidas de valor de los activos de la Sociedad frente a un cliente o contrapartida, por el deterioro de la capacidad de dicho cliente o contrapartida para hacer frente a sus compromisos con la Sociedad. Es el más significativo de la actividad financiera de la Sociedad cuya actividad principal se basa en la concesión de préstamos y créditos, incluyendo créditos al consumo, y en el negocio de emisión y gestión de tarjetas de crédito.

La exposición máxima al riesgo de crédito de los instrumentos financieros incluidos en los epígrafes de instrumentos financieros del activo del balance, incluido el riesgo de contraparte, se presenta a continuación:

EXPOSICION MAXIMA AL RIESGO DE CREDITO

(Miles de euros)

	31-12-2020		31-12-2019	
	EXPOSICIÓN MÁXIMA AL RIESGO DE CRÉDITO	COBERTURA	EXPOSICIÓN MÁXIMA AL RIESGO DE CRÉDITO	COBERTURA
Activos financieros disponibles para la venta (Nota 9)	43.706		71.705	
Instrumentos de capital	43.706		71.705	
Inversiones crediticias (Nota 10)	7.470.596	(414.139)	7.777.626	(343.992)
Depósitos en entidades de crédito	66.646		18.110	
Crédito a la clientela	7.403.950	(414.139)	7.759.516	(343.992)
Valores representativos de deuda				
Otros activos financieros				
TOTAL EXPOSICIÓN ACTIVA	7.514.302	(414.139)	7.849.331	(343.992)
TOTAL GARANTÍAS CONCEDIDAS Y COMPROMISOS	14.384.586		13.205.389	
Disponibles por terceros	14.384.586		13.205.389	
TOTAL	21.898.888	(414.139)	21.054.720	(343.992)

La exposición máxima al riesgo de crédito es el valor en libros bruto.

Respecto a la actividad ordinaria, la Sociedad y el Grupo CaixaBank orientan su actividad crediticia a la satisfacción de las necesidades de financiación de familias y empresas dentro del perfil de riesgo medio-bajo fijado como objetivo para el Grupo CaixaBank.

Los principios y políticas que sustentan la gestión del riesgo de crédito en la Sociedad y en el Grupo CaixaBank son las siguientes:

- Definición y asignación clara de las responsabilidades a las distintas áreas participantes en el ciclo de concesión, gestión, seguimiento y control del riesgo de crédito.
- Interlocución ágil y transparente con el cliente.
- Concesión basada en la capacidad de devolución del acreditado, con una adecuada relación entre los ingresos y las cargas que asume.
- Homogeneidad en los criterios de análisis y herramientas para la gestión y seguimiento.
- Valoración adecuada tanto de las garantías como de los activos adjudicados o recibidos en pago de deudas.
- Existencia de un marco de seguimiento que vela por que la información relativa a las exposiciones al riesgo de crédito, a los acreditados y a las garantías reales sea pertinente y se mantenga actualizada a lo largo de todo el ciclo de vida de las exposiciones crediticias.
- Criterios de clasificación contable de las operaciones y para la cuantificación de las pérdidas esperadas y requerimientos de capital por riesgo de crédito que reflejan fielmente la calidad crediticia de los activos.
- Anticipación, objetivación, eficacia y orientación al cliente en los procesos de recuperación de activos deteriorados.

Ciclo del riesgo de crédito

El ciclo completo de gestión del riesgo de crédito comprende toda la vida de la operación, desde el análisis de la viabilidad y la admisión del riesgo según criterios establecidos, el seguimiento de la solvencia y de la rentabilidad y, eventualmente, la recuperación de los activos deteriorados. La diligencia en la gestión de cada una de dichas etapas propiciará el éxito en el reembolso.

Admisión y concesión

El sistema de Admisión de Riesgos de la Sociedad, recogido en la política de Admisión de Riesgos, se fundamenta en el estudio del acreditado y de cinco ejes clave en el ámbito de riesgos. La concesión de cualquier riesgo debe sustentarse en el análisis de las personas intervinientes, es decir, acreditados y fiadores en su caso. El análisis de los acreditados debe descansar, cuando sea posible, en el conocimiento interno del cliente y en la experiencia en operaciones anteriores, cuando no lo sea, es decir en el caso de no ser cliente anterior, en la información sociodemográfica, laboral y de ingresos, así como de la solicitud en sí misma, complementada con fuentes externas de datos.

Del análisis de algunos de los pilares, como por ejemplo el importe, se obtiene distintos niveles de riesgo, siendo el mayor de ellos el que determinará el nivel jerárquico necesario para aprobar la operación. A continuación, se detallan los cinco ejes analizados para cada solicitud y una breve descripción:

- **Importe:** se entiende por importe el total del montante económico solicitado juntamente con el riesgo ya concedido. Este importe determinará el nivel de riesgo de aprobación.
- **Intermediario:** una parte de las solicitudes de crédito que llegan a la Sociedad se realizan a través de intermediarios externos al Grupo CaixaBank: comercios, concesionarios de coches, etc. Una buena elección y control de los intermediarios es clave para la calidad crediticia de las operaciones, así como para la fijación de precios y rentabilidad por intermediario.
- **Política de Riesgo General:** conjunto de políticas que identifican y evalúan variables relevantes de cada solicitud.
- **Plazo:** el plazo es la duración de la operación solicitada y es una variable crítica que añade incertidumbre a la operación.
- **Bien financiado:** se entiende por bien financiado, en las líneas de negocio que aplique, el objeto u objetos que el cliente quiere adquirir y para la adquisición del cual necesita el importe que el crédito le concede. Este eje forma parte también del análisis para la admisión de operaciones, excepto en los casos de Tarjetas de Crédito del Canal CaixaBank o crédito directo a los propios clientes CaixaBank Payments & Consumer, en los que el crédito no está asociado a ningún bien en concreto.

Mitigación del riesgo

El perfil de gestión del riesgo de crédito de la Sociedad se caracteriza por una política de concesión prudente, a precio acorde con las condiciones del acreditado y coberturas/garantías adecuadas.

A efectos contables, se consideran garantías eficaces aquellas garantías reales y personales que son válidas como mitigante del riesgo en función de, entre otros aspectos, el tiempo necesario para su ejecución y la capacidad de realización de las garantías. A continuación, se describen las diferentes tipologías de garantías con sus políticas y procedimientos en la gestión y valoración:

- **Garantías personales:** destacan las operaciones de riesgo con empresas, en las que se considera relevante el aval de los socios, tanto personas físicas como jurídicas. Cuando se trata de personas físicas, la estimación de la garantía se realiza a partir de las declaraciones de bienes y cuando el avalista es persona jurídica, se analiza en el proceso de concesión como un titular.
- **Reserva de dominio sobre un vehículo:** es un derecho sobre el vehículo financiado, que se inscribe en el Registro de Bienes Muebles y la Dirección General de Tráfico, que, por un lado, impide la transferencia del vehículo y, por otro, otorga a la entidad financiera un derecho preferente sobre el vehículo en caso de embargos o concurso de acreedores.

Seguimiento y medición del riesgo de crédito

La Sociedad dispone de un sistema de seguimiento y medición, alineado con el del Grupo CaixaBank, que garantiza la cobertura de cualquier acreditado u operación mediante procedimientos metodológicos adaptados a la naturaleza de cada titular y riesgo.

① Procesos de seguimiento de acreditados

El objetivo de la acción de seguimiento es determinar la calidad del riesgo asumido con un acreditado ("Calificación de Seguimiento") y las acciones que se realizarán en función del resultado, incluida la estimación del deterioro. El objeto del seguimiento del riesgo son acreditados titulares de instrumentos de deuda y exposiciones fuera de balance que comporten riesgo de crédito, siendo los resultados una referencia para la política de concesiones futuras.

La Política de seguimiento del riesgo de crédito se articula en función del tipo y especificidad de la exposición que segrega en ámbitos diferenciados, conforme a las distintas metodologías de medición del riesgo de crédito.

② Cuantificación y calificación del riesgo de crédito

El riesgo de crédito cuantifica las pérdidas derivadas por el incumplimiento de las obligaciones financieras por parte de los acreditados sobre la base de dos conceptos: la pérdida esperada y la pérdida inesperada.

La estimación de los parámetros del riesgo de crédito se apoya en la propia experiencia histórica de impago. Para ello, se dispone de un conjunto de herramientas y técnicas de acuerdo a las necesidades particulares de cada uno de los riesgos

③ Determinación de la clasificación contable

La clasificación contable entre los distintos *stages* de NIIF-9 de las operaciones con riesgo de crédito queda determinada por la ocurrencia de eventos de incumplimiento o incrementos significativos del riesgo de crédito (SICR, *significant increase in credit risk*) desde el reconocimiento inicial de la operación.

Se entenderá que ha habido un SICR desde el reconocimiento inicial, clasificándose dichas operaciones como *stage 2*, cuando se presenten debilidades que puedan suponer pérdidas significativamente superiores a las esperadas en el momento de la concesión.

Se destaca que, respecto del ejercicio anterior, no ha habido cambios en los criterios para la determinación de incremento significativo del riesgo de crédito. Sin perjuicio de lo anterior, la Sociedad ha aplicado, en el contexto de la COVID-19, determinados ajustes prudentes que se recogen en el apartado "Impacto COVID-19".

④ Determinación de la cobertura contable

El objetivo de los requerimientos de la NIIF-9 sobre deterioro de valor es que se reconozcan las pérdidas crediticias esperadas de las operaciones, evaluadas sobre una base colectiva o individual, considerando toda la información razonable y fundamentada disponible, incluyendo la de carácter prospectivo (*forward looking*).

Los modelos utilizados se reestiman o reentrenan semestralmente y se ejecutan mensualmente para recoger en todo momento la situación económica del entorno y ser representativos del contexto económico vigente. De esta forma se reducen las diferencias entre las pérdidas estimadas y las observaciones recientes. A los modelos se incorpora una visión no sesgada de la posible evolución futura (*forward looking*) para la determinación de la pérdida esperada considerando los factores macroeconómicos más relevantes: i) crecimiento del PIB, ii) la tasa de desempleo, iii) Euribor a 12 meses. En este sentido, el Grupo CaixaBank genera un escenario base, así como un rango de escenarios potenciales que le permiten ajustar ponderando por su probabilidad, las estimaciones de pérdida esperada. Sin perjuicio de lo anterior, la Sociedad ha aplicado, en el contexto de la COVID-19, un enfoque prudente para la constitución de un fondo genérico de provisión que se recoge en el apartado "Impacto COVID-19".

El proceso de cálculo se estructura en dos pasos:

◆ Determinación de la base provisionable, que se divide en dos pasos:

1 Cálculo del importe de exposición, consistente en la suma del importe en libros bruto en el momento del cálculo y los importes fuera de balance (disponibles o riesgo de firma) que se espera que puedan ser desembolsados en el momento en que el cliente cumpliera las condiciones para ser considerado dudoso.

2 Cálculo del valor recuperable de las garantías eficaces vinculadas a la exposición. A efectos de determinar el valor recuperable de estas garantías, en el caso de garantías inmobiliarias, los modelos estiman el importe de venta futura de la garantía al que descuentan la totalidad de los gastos en que se incurriría hasta la venta.

◆ Determinación de la cobertura a aplicar sobre la base provisionable:

Este cálculo se realiza teniendo en cuenta la probabilidad de incumplimiento del titular de la operación, la probabilidad de regularización o cura y la pérdida que se produciría en caso de que no se diera dicha regularización o cura.

Para carteras poco materiales para las que, desde un punto de vista de procesos o por falta de representatividad de la experiencia histórica se considere que el enfoque de modelos internos no es adecuado, se pueden utilizar los porcentajes por defecto de cobertura que establezcan las normativas nacionales vigentes.

Tanto las operaciones clasificadas sin riesgo apreciable, como aquellas operaciones que como consecuencia de la tipología de su garante sean clasificadas sin riesgo apreciable, podrán tener un porcentaje de cobertura contable del 0%. En el último caso, este porcentaje solo se aplicará sobre la parte garantizada del riesgo.

Las coberturas estimadas individual o colectivamente deben ser coherentes con el tratamiento que se da a las categorías en las que se pueden clasificar las operaciones. Esto es, el nivel de cobertura para una operación ha de ser superior al nivel que le correspondería de estar clasificada en otra categoría de menor riesgo de crédito.

En los ciclos de revisión también se introducen las mejoras necesarias detectadas en los ejercicios de comparación retrospectiva (backtesting) y benchmarking. Asimismo, los modelos desarrollados están documentados, permitiendo la réplica por parte de un tercero. La documentación contiene las definiciones clave, la información relativa al proceso de obtención de muestras y tratamiento de datos, los principios metodológicos y resultados obtenidos, así como su comparativa con ejercicios previos.

CaixaBank Payments & Consumer dispone de un total de 51 modelos, con el fin de obtener los parámetros necesarios para el cálculo de coberturas bajo análisis colectivo. Para cada uno de los parámetros de riesgo, se pueden utilizar diferentes modelos para adaptarse a cada tipología de exposición.

Operaciones de titulares que no se hayan clasificado como stage 3 a pesar de que existan con el mismo deudor importes vencidos superiores a 90 días

Las operaciones de titulares que no se hayan clasificado como *stage 3* a pesar de que existan con el mismo deudor importes vencidos superiores a 90 días no son de importe significativo.

Incorporación de información forward-looking en los modelos de pérdida esperada

Las variables proyectadas consideradas son las siguientes:

INDICADORES MACROECONÓMICOS FORWARD LOOKING (*)

(% Porcentajes)

	ESPAÑA			PORTUGAL		
	2021	2022	2023	2020	2021	2022
Crecimiento del PIB						
Escenario base	6	4,4	2	4,9	3,1	1,8
Rango upside	7,7	5	1,9	6,9	3,5	2
Rango downside	1,7	5,5	2,8	(0,3)	4,2	3,3
Tasa de desempleo						
Escenario base	17,9	16,5	15,4	9,1	7,7	6,9
Rango upside	16,9	14,9	14,1	8,3	7	6,3
Rango downside	20,8	18,4	16,7	10,1	8,3	7,3
Tipos de interés (**)						
Escenario base	(0,5)	(0,4)	(0,2)	(0,5)	(0,4)	(0,2)
Rango upside	(0,4)	(0,3)	(0,1)	(0,4)	(0,3)	(0,1)
Rango downside	(0,6)	(0,5)	(0,4)	(0,6)	(0,5)	(0,4)

(*) Fuente: CaixaBank Research

(**) Se utiliza el euribor 12M (promedio del periodo).

La ponderación de los escenarios previstos en cada uno de los ejercicios sobre cada segmento es la siguiente:

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE LOS ESCENARIOS PREVISTOS

(% porcentajes)

	31-12-2020		
	ESCENARIO BASE	ESCENARIO UPSIDE	ESCENARIO DOWNSIDE
España	60	20	20
Portugal	60	20	20

La modificación del escenario macroeconómico y la aplicación de un enfoque prudente como consecuencia de los impactos de la COVID-19 ha supuesto constituir coberturas en la Sociedad de 98.150 miles de euros a 31 de diciembre de 2020. La combinación de escenarios permite realizar la mejor proyección en el contexto de incertidumbre actual, si bien dichas provisiones se irán revisando en el futuro con la nueva información disponible.

De acuerdo con los principios de la normativa contable aplicable, el nivel de cobertura tiene en cuenta una visión *forward-looking* (12 meses) o *life-time*, en función de la clasificación contable de las exposiciones (12 meses para el *stage 1* y *life time* para los *stages 2* y *3*).

Es conocida la dependencia existente entre las distintas variables que miden o cuantifican la coyuntura económica, tales como el crecimiento del producto interior bruto y la tasa de desempleo. Estas dependencias dificultan establecer relaciones de causalidad clara entre una variable concreta y un efecto (por ejemplo, pérdida esperada crediticia) y, adicionalmente, también dificultan la interpretación de las sensibilidades a los cálculos de los modelos de pérdidas de crédito esperadas cuando se aportan estas sensibilidades a diversas variables simultáneamente.

Los tipos de interés, que también forman parte del conjunto de indicadores *forward looking*, tienen un impacto poco significativo en el cálculo de la pérdida esperada crediticia y circunscrito únicamente a la cartera de consumo, entre las carteras relevantes.

Gestión de morosidad

El proceso de gestión de la morosidad tiene como principal objetivo la recuperación completa de la deuda, poniendo para ello a disposición de los equipos encargados de la gestión de la morosidad una serie de herramientas que describiremos a continuación.

La función de la gestión de recuperaciones y morosidad está alineada con las directrices de gestión de riesgos del Grupo CaixaBank. La actividad de seguimiento del impago y recuperadora cobra especial relevancia en el actual contexto económico desfavorable a causa de la pandemia por COVID-19, con el principal objetivo de minimizar el impacto en el volumen de posiciones dudosas.

Este proceso se regirá por tres principios básicos:

- a) **Prevención:** uno de los principios más importantes es la detección temprana del riesgo de impago para poder gestionarlo y normalizar la situación incluso antes de que esta se llegue a producir.
- b) **Orientación al cliente:** las gestiones de recuperación de deuda están dirigidas a ayudar al cliente a encontrar soluciones ante situaciones de irregularidades en los pagos. La gestión de recuperación de deuda se realiza con y para el cliente, lo cual requiere conocerlo y analizarlo para definir la mejor actuación tanto para la Sociedad como para el cliente.

Las incidencias se gestionan de manera unitaria, es decir, considerando todas las posiciones del cliente y no cada una de las posiciones con incidencias por separado y ello con independencia de la situación contable que pueda tener cada una de las posiciones de conformidad con lo establecido en el marco regulatorio aplicable. También se tiene en cuenta la vinculación del cliente dentro de un grupo económico o con otros clientes. En general, se pretende evitar la duplicidad de gestiones con el consiguiente incremento en los costes, y se busca una solución global para la gestión de la situación del cliente.

- c) **Prudencia:** el objetivo del proceso de gestión de la morosidad es maximizar la recuperación de deuda con el menor coste en cualquier momento de la vida del expediente (incluida la fase judicial), pero siempre actuando con la mayor prudencia en la negociación permanente con el cliente.

Por otro lado, se deberán aceptar acuerdos solo cuando sean razonables y realistas y cumplan los circuitos diseñados para su aprobación.

Políticas de fallidos

El proceso de gestión de la morosidad y las recuperaciones es responsabilidad equipo de riesgos (recobro) y se inicia como una actividad preventiva antes del incumplimiento, o exigibilidad de la obligación, y termina con la recuperación o situación de fallido definitivo.

Los principios generales para el reconocimiento y gestión de las exposiciones dudosas como riesgo fallido quedan recogidos en la Política corporativa de fallidos de CaixaBank a la que la Sociedad se ha adherido en 2020. Los principios corporativos en este ámbito son los siguientes:

- Orientar acerca del momento en que debe realizarse la reclasificación de la exposición dudosa a riesgo fallido, con consideración a las circunstancias y factores externos, tales como procedimientos judiciales en curso, que pueden condicionar esta decisión.
- Encuadrar las estrategias y políticas que rigen el reconocimiento de estos deterioros mediante el establecimiento de un marco general de actuación basado en criterios vinculados a la experiencia interna de la Sociedad y ajustados a los requerimientos regulatorios.

El reconocimiento de fallido de una exposición se corresponde con la decisión de efectuar la baja contable de la misma ante la expectativa de la remota recuperabilidad de las cantidades debidas. La decisión sobre efectuar dicha baja contable puede comportar o no la cesación de facto de las actuaciones de recobro cuando éstas se consideren ineficientes en relación a la cantidad que se espera obtener.

De acuerdo con las Directrices de la EBA sobre las prácticas de gestión del riesgo de crédito y la contabilización de las pérdidas crediticias esperadas, la condición de irrecuperable de las exposiciones crediticias se reconocerá en el periodo adecuado mediante correcciones de valor por pérdidas o el reconocimiento de fallidos.

En octubre de 2020, una vez aprobada la adhesión por parte de la Sociedad a la Política corporativa de fallidos, se ha llevado a cabo una revisión de los criterios aplicables para la realización de la exposición dudosa a riesgo fallido estableciéndose los plazos para efectuar la clasificación como riesgo fallido de la operación y su correspondiente baja contable en 360 días para las operaciones de préstamos y en 180 días para las operaciones de tarjetas. La aplicación de los plazos de clasificación de las operaciones a riesgo fallido está condicionada al cumplimiento de las siguientes circunstancias:

- ◆ Deuda inferior a 15.000€ aplicable a partir de octubre de 2020 sólo a la línea de negocio tarjetas (tarjetas CaixaBank y tarjetas negocio prescriptor).
- ◆ Dotación superior al 70%.
- ◆ Sin cobros en los últimos 3 meses
- ◆ Sin propuesta de solución existente.

El importe de las pérdidas generadas en 2020 como consecuencia de la clasificación de las operaciones a riesgo fallido, registrada en "Saneamientos" dentro de la partida "Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados" (ver Nota 28), ascienden a 50.555 miles de euros de los cuales, 8.842 miles de euros se corresponden con la provisión realizada como consecuencia de la aplicación de los nuevos criterios de plazos de clasificación de las operaciones a riesgo fallido.

Políticas de refinanciación

La Sociedad se encuentra adherida a la Política corporativa de refinanciaciones y recuperaciones de CaixaBank, que recoge los principios corporativos en este ámbito y comparte los principios generales publicados por la EBA para este tipo de operaciones.

- Resolver las incidencias de pago que pueda presentar cualquier operación de activo, se encuentre o no impagada.
- Comprender y normalizar la totalidad de las estrategias y políticas que rigen la concesión, seguimiento, recobro y/o recuperación (en su caso), organización, medios, sistemas de gestión y control, productos y clientes, sujetos a operaciones de activo que son objeto de novación, refinanciación, quitas o procesos de adquisición de activos.

Los procedimientos y políticas aplicados en la gestión de riesgos permiten realizar un seguimiento pormenorizado de las operaciones crediticias. En ese sentido, cualquier operación detectada que pueda requerir de modificaciones en sus condiciones como consecuencia de evidencia de deterioro en la solvencia del acreditado, pasa a tener los marcajes necesarios para que disponga a la fecha de su modificación de la correspondiente clasificación contable y provisión por deterioro. Por tanto, al estar las operaciones correctamente clasificadas y valoradas al mejor juicio de la Sociedad, no se ponen de manifiesto requerimientos adicionales de provisiones por deterioro sobre los préstamos refinanciados.

Refinanciaciones

A continuación, se facilita información del saldo vivo de las operaciones refinanciadas en función de la clasificación del riesgo de insolvencia del cliente:

REFINANCIACIONES - 31-12-2020

(Miles de euros)

	SIN GARANTÍA REAL		CON GARANTÍA REAL				DETERIORO DEBIDO AL RIESGO DE CRÉDITO (*)
	NÚM. DE OPERA- CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	NÚM. DE OPERA- CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	IMPORTE MÁXIMO DE LA GARANTÍA		
					GARANTÍA INMOBILIARIA	OTRAS GARANTÍAS REALES	
Administraciones Públicas							
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	2	10					(7)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	620	2.085					(1.373)
<i>De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)</i>	1	10					(6)
Resto de hogares	23.526	65.213					(29.276)
TOTAL	24.148	67.308					(30.657)
Del que: en Stage 3							
Administraciones Públicas							
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	2	10					(7)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	515	1.918					(1.363)
<i>De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)</i>	1	10					(6)
Resto de hogares	13.312	38.581					(27.374)
TOTAL STAGE 3	13.829	40.509					(28.744)

REFINANCIACIONES 31-12-2019

(Miles de euros)

	SIN GARANTÍA REAL		CON GARANTÍA REAL				DETERIORO DEBIDO AL RIESGO DE CRÉDITO (*)
	NÚM. DE OPERA- CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	NÚM. DE OPERA- CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	IMPORTE MÁXIMO DE LA GARANTÍA		
					GARANTÍA INMOBILIARIA	OTRAS GARANTÍAS REALES	
Administraciones Públicas							
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)							
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	286	1.062					(602)
<i>De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)</i>							
Resto de hogares	21.317	63.137	7	33		33	(25.614)
TOTAL	21.603	64.199	7	33		33	(26.216)
Del que: en Stage 3							
Administraciones Públicas							
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)							
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	235	916					(588)
<i>De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)</i>							
Resto de hogares	10.525	32.341	2	8		8	(23.924)
TOTAL STAGE 3	10.760	33.257	2	8		8	(24.511)

3.3.3. Riesgo de concentración

El riesgo de concentración queda englobado conceptualmente en el Catálogo de Riesgos dentro del riesgo de crédito, por ser la principal fuente de riesgo, si bien abarca todo tipo de activos, tal y como recomiendan los supervisores sectoriales y realizan las mejores prácticas. Se define el riesgo de concentración como aquel que puede afectar a la cuenta de pérdidas y ganancias de la Sociedad y a su patrimonio como consecuencia de mantener instrumentos financieros que tengan características similares y que puedan verse afectados de manera similar por cambios económicos o de otro tipo.

La Sociedad ha desarrollado mecanismos para identificar de forma sistemática la exposición agregada.

Concentración en clientes o en "grandes riesgos"

La Sociedad no tiene una elevada exposición o concentración en clientes concretos.

Concentración por tipo de producto

CaixaBank, S.A., accionista único de la Sociedad monitoriza y reporta a los órganos de gestión y de gobierno una perspectiva completa de posiciones contables, segregadas por producto y emisor/contrapartida, clasificadas en Inversiones Crediticias.

Concentración por ubicación geográfica

A continuación, se informa del riesgo por área geográfica:

CONCENTRACIÓN POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA 31-12-2020

(Miles de euros)

	TOTAL	ESPAÑA	RESTO DE LA UNIÓN EUROPEA	AMÉRICA	RESTO DEL MUNDO
Bancos centrales y entidades de crédito	66.987	62.567	4.420		
Administraciones públicas	634	634			
Administración central	61	61			
Otras Administraciones Públicas	573	573			
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	398.107	295.751	14.803	43.622	43.931
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	561.074	537.433	23.461	51	129
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)					
Construcción de obra civil					
Resto de finalidades	561.074	537.433	23.461	51	129
Grandes empresas	257.251	257.227	15		10
Pymes y empresarios individuales	303.823	280.206	23.446	51	119
Resto de hogares	6.642.939	6.483.429	148.860	3.165	7.485
Viviendas					
Consumo	6.468.441	6.433.594	26.919	2.634	5.294
Otros fines	174.498	49.835	121.941	531	2.191
TOTAL 31-12-2020	7.669.742	7.379.815	191.544	46.839	51.545
TOTAL 31-12-2019	8.518.517	8.370.151	22.100	12.326	113.940

El detalle del riesgo de España por Comunidades Autónomas es el siguiente:

CONCENTRACIÓN POR CCAA 31-12-2020

(Miles de euros)

	TOTAL	ANDALUCÍA	BALEARES	CANARIAS	CASTILLA LA MANCHA	CASTILLA Y LEÓN	CATALUÑA	MADRID	NAVARRA	COMUNIDAD VALENCIANA	PAÍS VASCO	RESTO (*)
Bancos centrales y entidades de crédito	62.567						52.275	10.292				
Administraciones públicas	634	8	5	2	1	14	503	2	24	3	4	7
Administración central	61											
Otras Administraciones Públicas	573	8	5	2	1	14	503	2	24	3	4	7
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	295.751	186	77	62	37	21	398	294.548	26	204	39	152
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	537.433	51.698	11.210	12.859	8.822	8.805	278.842	83.032	4.133	32.821	9.252	35.960
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)												
Construcción de obra civil												
Resto de finalidades	537.433	51.698	11.210	12.859	8.822	8.805	278.842	83.032	4.133	32.821	9.252	35.960
Grandes empresas	257.227	80	57	24	40	58	219.675	36.150	113	757	82	191
Pymes y empresarios individuales	280.206	51.618	11.152	12.835	8.783	8.746	59.167	46.882	4.020	32.064	9.170	35.769
Resto de hogares	6.483.429	1.216.581	220.896	475.731	157.564	169.824	1.972.586	718.653	116.986	605.920	164.909	663.727
Viviendas												
Consumo	6.433.594	1.209.693	219.420	472.508	156.661	168.087	1.953.835	712.871	115.931	601.949	163.905	658.733
Otros fines	49.835	6.887	1.476	3.223	903	1.737	18.750	5.781	1.055	3.970	1.003	5.049
TOTAL 31-12-2020	7.379.815	1.268.473	232.188	488.653	166.424	178.664	2.304.603	1.106.526	121.169	638.948	174.204	699.846
TOTAL 31-12-2019	8.370.151	1.310	254.789	509.225	175.479	189.831	2.500.634	1.681.597	129.420	690.830	190.329	2.046.707

(*) Incluye aquellas comunidades que en conjunto no representan más del 10% del total

Concentración por sectores económicos

A continuación se informa de la distribución del crédito a la clientela por actividad:

CONCENTRACIÓN POR ACTIVIDAD DE PRÉSTAMOS A LA CLIENTELA - 31-12-2020

(Miles de euros)

	TOTAL	DEL QUE: GARANTÍA INMOBILIARIA	DEL QUE: RESTO DE GARANTÍAS REALES	PRÉSTAMOS CON GARANTÍA REAL. IMPORTE EN LIBROS SOBRE IMPORTE DE LA ÚLTIMA TASACIÓN DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
				≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤ 100%	>100%
Administraciones Públicas	634							
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	2.266							
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	325.814							
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	0							
Construcción de obra civil	0							
Resto de finalidades	325.814							
Grandes empresas	22.500							
Pymes y empresarios individuales	303.314							
Resto de hogares	6.642.939							
Viviendas	0							
Consumo	6.468.441							
Otros fines	174.498							
TOTAL	6.971.653		0	0	0	0		

CONCENTRACIÓN POR ACTIVIDAD DE PRÉSTAMOS A LA CLIENTELA - 31-12-2019

(Miles de euros)

	TOTAL	DEL QUE: GARANTÍA INMOBILIARIA	DEL QUE: RESTO DE GARANTÍAS REALES	PRÉSTAMOS CON GARANTÍA REAL. IMPORTE EN LIBROS SOBRE IMPORTE DE LA ÚLTIMA TASACIÓN DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
				≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤ 100%	>100%
Administraciones Públicas	833							
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	3.269							
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	910.035							
Resto de hogares	6.583.773		37	8	11	18		
TOTAL	7.497.910	0	37	8	11	18	0	0

DETALLE DE CRÉDITO A LA CLIENTELA BRUTO POR NATURALEZA
(Miles de euros)

	31-12-2020		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Por naturaleza y situación de las operaciones			
Administraciones Públicas	618	12	3
Otras Sociedades Financieras	2.187	102	78
Crédito a empresas y empresarios individuales	342.287	38.323	16.510
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	0	0	0
Resto de empresas y empresarios individuales	342.287	38.323	16.510
Resto de hogares	6.041.473	594.301	201.084
Viviendas	0	0	0
Resto de finalidades	6.041.473	594.301	201.084
TOTAL	6.386.565	632.738	217.674

DETALLE DE COBERTURAS DE CRÉDITO A LA CLIENTELA POR NATURALEZA
(Millones de euros)

	31-12-2020		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Administraciones Públicas	(0)	1	
Otras Sociedades Financieras	(18)	(21)	(62)
Crédito a empresas y empresarios individuales	(38.418)	(20.168)	(12.210)
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)			
Resto de empresas y empresarios individuales	(38.418)	(20.168)	(12.210)
Resto de hogares	(93.039)	(96.216)	(153.987)
Viviendas			
Consumo	(91.980)	(94.530)	(127.007)
Resto de finalidades	(1.059)	(1.686)	(26.979)
TOTAL	(131.476)	(116.404)	(166.259)

De los que: determinada individualmente

De los que: determinada colectivamente (131.476) (116.404) (166.259)

DETALLE DE CRÉDITO A LA CLIENTELA POR SITUACION DE IMPAGOS Y TIPOS
(Miles de euros)

	31-12-2020	01-01-2020 (*)
Por situación de impago		
De los que: con impago inferior a 30 días o al corriente de pago	7.038.693	7.157.755
De los que: con impago de 30 a 60 días	110.961	38.101
De los que: con impago de 60 a 90 días	68.500	19.523
De los que: con impago de 90 días a 6 meses	60.261	63.116
De los que: con impago de 6 meses a 1 año	71.531	74.351
De los que: con impago durante más de 1 año	36.356	62.678
Por modalidad de tipos de interés		
A tipo de interés fijo	7.386.301	7.415.524
A tipo de interés variable		

(*) Véase Nota 1.4. "Comparación de la información".

Concentración por calidad crediticia

Las exposiciones de riesgo de crédito asociadas a la concentración de riesgo por calidad crediticia no son significativas para la Sociedad.

Concentración por riesgo soberano

La Sociedad no tiene exposición al riesgo soberano dado que no cuenta con posiciones en deuda pública.

Impacto COVID-19

En el contexto específico de la COVID-19 (véase Nota 3.1), la Sociedad está respondiendo a las necesidades de financiación de créditos no hipotecarios del sector privado, derivadas de un contexto excepcional, sin dejar de monitorizar el nivel de exposición y apetito al riesgo.

La Sociedad complementa la moratoria pública dispuesta en el RDL 11/2020 mediante otros acuerdos principalmente de índole sectorial. Destaca el esfuerzo realizado por la Sociedad para garantizar el despliegue de las condiciones de aplazamiento de pago recogidas en los RDL 8/2020 y 11/2020 así como en el acuerdo sectorial sobre los aplazamientos de operaciones de financiación de clientes afectados por la crisis del coronavirus, promovido por ASNEF y aprobado por su Junta de Gobierno el 27 de abril de 2020.

El Acuerdo Sectorial promovido por ASNEF permite el aplazamiento de los pagos dentro de un periodo específico facilitando a los deudores la posibilidad de devolver los pagos regulares después de que la situación vuelva a la normalidad. En un principio el plazo máximo de duración de la moratoria podría ampliarse hasta los 6 meses según los acuerdos y tramos establecidos.

Tras la extensión de la fecha límite para la aplicación de las Directrices sobre las moratorias legislativas y no legislativas de los reembolsos de préstamos aplicadas a la luz de la crisis del COVID-19 aprobada por la EBA el 17 de junio de 2020, ASNEF procedió a comunicar, el 23 de junio de 2020, el acuerdo previsto en la condición Quinta del Acuerdo Sectorial, la ampliación del plazo de duración del mismo hasta el 30 de septiembre de 2020.

El 2 de diciembre de 2020 la EBA publicó unas nuevas Directrices adaptadas a las nuevas circunstancias existentes en relación con la evolución que está teniendo la Crisis Sanitaria COVID-19, Directrices EBA/GL/2020/02, en las que se prevé la posibilidad de solicitar nuevas moratorias hasta no más tarde del 31 de marzo de 2021 por un plazo de hasta nueve meses. El 28 de diciembre de 2020, la Sociedad se ha adherido a la nueva prórroga del acuerdo sectorial promovido por ASNEF, desplegando las modificaciones del aplazamiento de pago recogidas en dicho Acuerdo Sectorial.

Otras disposiciones extraordinarias implementadas por la Sociedad son las derivadas de los RDL 25/2020 y 26/2020 de medidas urgentes para apoyar la reactivación económica y el empleo, con especial foco, el primero, en el sector turismo y automoción y, el segundo, en el sector transportes y la vivienda y que contemplan medidas económicas incluyendo moratorias específicas.

A continuación, se incluye el detalle de las operaciones en moratoria vigentes:

DETALLE MORATORIA - 31-12-2020 *

(Miles de euros)

	NÚMERO OPERACIONES VIGENTES	IMPORTE TOTAL	CLASIFICACIÓN POR STAGES			VENCIMIENTO	
			STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	<6 MESES	6-12 MESES
Administraciones Públicas							
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)							
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)							
Construcción de obra civil							
Resto de finalidades							
Resto de hogares	9.138	37.700	13.211	17.314	7.175	37.700	
Viviendas							
Consumo	9.101	37.700	13.211	17.314	7.175	37.700	
Otros fines	37						
TOTAL OPERACIONES APROBADAS	9.138	37.700	13.211	17.314	7.175	37.700	
TOTAL OPERACIONES EN ANÁLISIS							
TOTAL	9.138	37.700	13.211	17.314	7.175	37.700	

(*) Se incluyen las operaciones del RDL 11/2020, RDL 26/2020 y Acuerdo Sectorial, que no han sido denegadas, anuladas o desistidas por parte de los clientes.

En este contexto, en lo que respecta a los principios para la estimación de las pérdidas crediticias esperadas a efectos de la determinación de las coberturas de pérdida por riesgo de crédito destacan las siguientes consideraciones:

■ Tratamiento del incremento significativo en el riesgo de crédito (SICR):

Se han reforzado los criterios recurrentes para la determinación del incremento significativo del riesgo de crédito, teniendo en consideración otros criterios adicionales a los del marco recurrente. En concreto, se han incluido criterios adicionales en aquellos clientes en los que los mecanismos de soporte a las empresas y familias (moratorias generales principalmente) han podido afectar a su clasificación bajo los criterios generales, bien por la menor carga financiera que soportan los acreditados de segmento de particulares, bien por otros motivos como el desfase entre el efecto de la COVID-19 y la formulación y presentación de cuentas anuales de empresas. Se trata de un overlay transitorio sobre los criterios de SICR, que se irá revisando con la evolución del entorno.

En ningún caso la concesión de ayudas ha significado una mejora de la clasificación contable de las exposiciones ni se han suspendido o relajado los procedimientos ordinarios de gestión contable del deterioro crediticio.

■ Tratamiento de las moratorias previstas:

Las moratorias legislativas y sectoriales mencionadas anteriormente obligan a las entidades financieras a suspender el pago de la cuota (amortización del capital y pago de intereses) durante un periodo determinado.

Las autoridades gubernamentales han definido los requisitos que, en caso de ser satisfechos por parte del beneficiario, suponen la concesión de moratorias por parte de la Sociedad sobre el pago del capital o intereses de las diferentes operaciones crediticias que los clientes pueden tener contratadas.

◆ En el caso de España, la autoridad estableció criterios objetivos para la concesión de carencias sobre capital e intereses en los préstamos con garantía hipotecaria y créditos no hipotecarios (incluidas las tarjetas de crédito) por un periodo entre los 3 y 6 meses dependiendo de la operación. A los clientes que solicitaron la medida, y cumplían y acreditaron dichos criterios, se les ha realizado un diferimiento automático y sin intereses de las cuotas que se hubieran devengado durante el periodo de la suspensión. Una vez finalizado dicho periodo, las obligaciones de los contratos se retoman. En el caso de créditos no hipotecarios (incluidas las tarjetas de crédito), el importe de las cuotas mensuales suspendidas se requiere al finalizar el periodo de suspensión.

A efectos contables, la aplicación de las medidas gubernamentales ha sido considerada por la Sociedad como un cambio cualitativo relevante que da lugar a una modificación contractual. De acuerdo con el marco contable NIIF-9, si la entidad

revisa sus estimaciones de cobros (excluidos los cambios en las pérdidas esperadas), se deberá ajustar el importe en libros del activo financiero para reflejar los flujos de efectivo contractuales revisados descontados al tipo de interés efectivo original del instrumento financiero. El efecto del ajuste se reconoce como ingreso o gasto en el resultado del ejercicio. Por ello, la Sociedad ha calculado dicho efecto (denominado generalmente como ‘modification gain and loss’, el cual recoge la mejor estimación de la pérdida económica de la operación), registrando el mismo de forma inmediata en la cuenta de resultados, que a 31 de diciembre de 2020 asciende a 7.490 miles de euros. Este ajuste en el importe en libros de los activos financieros afectados se revierte a lo largo de los 3 o 6 meses de la moratoria a través del margen de intereses.

■ Identificación de operaciones refinanciadas:

A cierre de 31 de diciembre el grueso de operaciones que han sufrido modificaciones contractuales se circunscribe al ámbito de las moratorias, tanto legislativas como sectoriales, que tienen como objetivo evitar un impacto económico prolongado más allá de la crisis sanitaria con ocasión de la COVID-19.

Dado que las moratorias legislativas y sectoriales se basan, respectivamente, en la aplicación de una legislación y en un acuerdo de carácter nacional que se aplica de forma amplia y homogénea en el sector, se dan las condiciones para no requerir el marcaje de la operación como refinanciación o reestructuración de aquellas operaciones de prestatarios que, aun presentando dificultades de liquidez, no presentaban deterioro de su solvencia previo a la COVID-19. Las anteriores operaciones se han mantenido clasificadas como normales (stage 1) en la medida en que no presentaban dudas razonables sobre su reembolso y no hubiesen experimentado un incremento significativo del riesgo de crédito.

■ Actualización de escenarios macroeconómicos:

Las autoridades contables y prudenciales han emitido recomendaciones en relación con el mantenimiento de un adecuado nivel de provisiones considerando el entorno macroeconómico de elevada incertidumbre generado por la COVID-19.

En este contexto, el Grupo CaixaBank y la Sociedad ha tenido en cuenta escenarios macroeconómicos de diferente severidad, de forma consistente con los procesos internos de planificación (véase Nota 3.4.1. Riesgo de crédito “Incorporación de información forward-looking en los modelos de pérdida esperada”). Estos escenarios se han contrastado y están alineados con los emitidos por los organismos oficiales.

Esta actualización ha supuesto constituir, sobre la base de los modelos de provisiones existentes y un enfoque prudente, un ajuste contable (*Post Model Adjustment*) en forma de fondo genérico de 98.150 miles de euros a 31 de diciembre de 2020. Esta metodología de estimación tiene una vocación temporal (asociada a la incertidumbre y efectos de la pandemia), está amparada en las directrices emitidas por parte de los supervisores y reguladores en el entorno de la pandemia y está respaldada por procesos debidamente documentados y sujetos a una estricta gobernanza. En este sentido, este fondo genérico se irá revisando en el futuro con la nueva información disponible y la reducción de las incertidumbres del impacto real de la crisis sanitaria.

3.4.2. Riesgo de deterioro de otros activos

Descripción general

El riesgo de deterioro de otros activos se refiere a la reducción del valor en libros de las participaciones accionariales y de los activos no financieros de la Sociedad, en concreto:

- Participaciones accionariales: posiciones que forman la cartera de participaciones accionariales de la Sociedad, excluyendo aquellas sobre las que ejerce control. Estas posiciones pueden tener su origen en decisiones de gestión explícita de toma de posición, así como por integración de otras entidades o ser resultado de una reestructuración o ejecución de garantías en el marco de una operación originariamente de crédito.
- Activos intangibles: incluye principalmente los activos generados en procesos de combinaciones de negocio, el software, así como a otros activos intangibles de vida útil definida.

- Activos por impuestos: principalmente los activos fiscales diferidos generados por las diferencias temporarias existentes entre los criterios de imputación de resultados contables y fiscales, así como, los créditos fiscales por deducciones y por bases imponibles negativas que se han generado tanto en el Grupo CaixaBank como en procesos de integración.

Para la gestión del riesgo se realiza la revisión del cumplimiento de las políticas, así como el seguimiento continuo de las diferentes métricas, límites de riesgos y la eficaz ejecución de los controles establecidos. Asimismo, se realiza un análisis y revisión de los test de *impairment* y de recuperabilidad basados en metodologías generalmente aceptadas.

La Sociedad cuenta con una Política de Gestión del Riesgo de Participadas Accionariales, actualizada y aprobada por el Consejo de Administración el 18 de diciembre de 2020, en la que se establecen el marco de control y gestión del riesgo. La Política define las premisas y criterios de gestión del riesgo de participadas accionariales creando un marco sobre el que se basan todas las actuaciones relacionadas con este riesgo.

La actualización de la política realizada en 2020 mejora la definición de su perímetro de aplicación y mantiene la alineación con la última actualización de la Política Corporativa de Gestión del Riesgo de Participaciones Accionariales aprobada por el Consejo de Administración de CaixaBank en septiembre de 2020.

3.4.3. Riesgo estructural de tipos

Riesgo estructural de tipo de interés

Riesgo considerado como el efecto negativo sobre el valor económico de las masas del balance o sobre el margen financiero debido a cambios en la estructura temporal de los tipos de interés y su afectación a los instrumentos del activo, pasivo y fuera de balance de la Sociedad no registrados en la cartera de negociación.

La gestión de este riesgo por parte la Sociedad persigue i) optimizar el margen financiero y ii) preservar el valor económico del balance, considerando en todo momento las métricas y los umbrales del Marco de Apetito al Riesgo en cuanto a volatilidad del margen financiero y sensibilidad de valor.

El análisis de este riesgo se lleva a cabo considerando un conjunto amplio de escenarios de tipos de mercado y contempla el impacto de todas las posibles fuentes de riesgo estructural de tipo de interés, esto es: riesgo de reprecio y riesgo de curva.

En la medición del riesgo de tipo de interés la Sociedad aplica las mejores prácticas de mercado y las recomendaciones de los reguladores utilizando varias técnicas de medición que permiten analizar el posicionamiento de la Sociedad y su situación de riesgo. Entre ellas podemos destacar el gap estático que muestra la distribución contractual de vencimientos y revisiones de tipos de interés, a una fecha determinada, de las masas sensibles de balance o fuera de balance. El análisis GAP se basa en la comparación de los importes de activos que revisan o vencen en un determinado periodo y los importes de pasivos que revisan o vencen en ese mismo periodo.

La sensibilidad del margen de intereses y del valor económico son medidas que se complementan y permiten una visión global del riesgo estructural de tipo de interés, más centrada en el corto y medio plazo en el primer caso, y en el medio y largo plazo en el segundo.

Durante el año 2020 no se han producido eventos con una afectación relevante en el riesgo estructural de tipos de interés. Los efectos derivados de los préstamos en moratoria, como consecuencia de las medidas económicas tomadas por los efectos de la pandemia, no tienen una afectación material a efectos de riesgo.

Riesgo estructural de tipo de cambio

Riesgo estructural de tipo de cambio responde al riesgo potencial en el valor de las masas afectas ante movimientos de los tipos de cambio. La Sociedad mantiene en su balance activos en moneda extranjera como consecuencia de su actividad comercial y sus participaciones en divisa.

El contravalor en euros del conjunto de activos en moneda extranjera en el balance de la Sociedad es el siguiente:

POSICIONES MONEDA EXTRANJERA

(Miles de euros)

	31-12-2020	31-12-2019
Activos financieros con cambios en otro resultado global	43.622	71.621
Participaciones	43.900	45.245
TOTAL ACTIVO EN MONEDA EXTRANJERA	87.522	116.866
TOTAL PASIVO EN MONEDA EXTRANJERA	0	0

Las pequeñas posiciones remanentes en moneda extranjera se mantienen mayoritariamente en divisas de primera línea. Las metodologías empleadas para la cuantificación son las mismas y se aplican juntamente con las mediciones de riesgo propias del conjunto de la actividad tesorera. A continuación, se presenta el detalle por moneda de los principales epígrafes del balance:

DETALLE POR MONEDA DE LAS PRINCIPALES PARTIDAS DEL BALANCE - 31-12-2020

(Miles de euros)

	EFFECTIVO*	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	AF CON CAMBIOS EN OCI	AF A COSTE AMORTIZADO	PF A COSTE AMORTIZADO	PARTICIPACIONES
USD			53.529			
CNY						352.188
TOTAL	0	0	53.529	0	0	352.188

AF: Activos financieros; PF: Pasivos financieros

(*) Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista

3.5.1 Riesgo operacional

Descripción general

El riesgo operacional se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas debido a fallos o a la falta de adecuación de procesos, personal, sistemas internos o bien acontecimientos externos. Dada la heterogeneidad de la naturaleza de los eventos operacionales, la Sociedad no recoge el riesgo operacional como un elemento único del Catálogo de Riesgos, sino que ha incluido los siguientes riesgos de naturaleza operacional: legal / regulatorio, conducta, tecnológico, fiabilidad de la información, modelo y otros riesgos operacionales. Para cada uno de estos riesgos del Catálogo, la Sociedad mantiene sendos marcos específicos de gestión, sin perjuicio de la existencia, adicionalmente, de un marco global de gestión del riesgo operacional, así como del seguimiento de las pérdidas vinculadas a los riesgos anteriormente mencionados, de forma integrada en el proceso de medición cuantitativa del riesgo operacional implantado en la Sociedad.

Para la gestión del riesgo operacional, la Sociedad aplica un modelo integral de medición y control, común a todo el Grupo CaixaBank.

El objetivo que se persigue mediante su gestión es mejorar la calidad en la gestión del negocio aportando información de riesgos operacionales que permita la toma de decisiones que aseguren la continuidad de la organización a largo plazo, la mejora en sus procesos y la calidad de servicio al cliente, interno o externo, cumpliendo con el marco regulatorio establecido y optimizando el consumo de capital.

El objetivo global se desagrega en diferentes objetivos específicos:

- Identificar y anticipar los riesgos operacionales existentes o emergentes.
- Adoptar medidas para mitigar y reducir de manera sostenible las pérdidas operacionales.
- Promover el establecimiento de sistemas de mejora continua de los procesos operativos y de la estructura de control.
- Aprovechar las sinergias en la gestión de riesgos operacionales.
- Impulsar una cultura de gestión del riesgo operacional.
- Cumplir con el marco regulatorio establecido y los requerimientos para la aplicabilidad del modelo de gestión y cálculo elegidos.

Ciclo del riesgo operacional

Si bien el método utilizado para el cálculo de requerimientos regulatorios de consumo de capital es el estándar, la medición y gestión del riesgo operacional de la Sociedad se ampara en políticas, procesos, herramientas y metodologías sensibles al riesgo, de acuerdo con las mejores prácticas del mercado. Los riesgos operacionales se clasifican en cuatro categorías o niveles jerárquicos, desde más genéricas hasta más específicas o detalladas:

- Nivel 1 y 2: de la normativa regulatoria bancaria, que aplica a nivel consolidado del Grupo CaixaBank. El nivel 1 se compone de 7 subcategorías (Fraude Interno, Fraude Externo, Prácticas de empleo y seguridad en el puesto de trabajo, Clientes, productos y prácticas empresariales, Daños a activos físicos, Interrupciones del negocio y fallos en los sistemas, ejecución y entrega y gestión de procesos) y el Nivel 2 en 20 subcategorías.
- Nivel 3: Nivel interno de CaixaBank Payments & Consumer a partir de la identificación de riesgos detallados.
- Nivel 4: Riesgos individuales, obtenidos tras la asignación de un riesgo nivel 3 en un proceso o actividad.

La medición del riesgo operacional tiene las siguientes vertientes:

■ Medición cualitativa

Anualmente se realizan autoevaluaciones de riesgos operacionales que permiten: **i)** obtener conocimiento del perfil de riesgo operacional y los nuevos riesgos críticos; y **ii)** mantener un proceso normalizado de actualización de la taxonomía de riesgos operacionales, que es la base sobre la que se asienta la gestión de este riesgo.

También se participa en un ejercicio de generación de escenarios hipotéticos de pérdidas operacionales extremas organizado por CaixaBank para todo el Grupo, mediante una serie de talleres y reuniones de expertos. El objetivo es que estos escenarios puedan usarse para detectar puntos de mejora en la gestión y complementen los datos históricos internos y externos disponibles sobre pérdidas operacionales.

■ Medición cuantitativa

La base de datos de pérdidas operacionales internas de la Sociedad es uno de los ejes sobre los que se articula la gestión del riesgo operacional.

Un evento operacional es la materialización de un riesgo operacional identificado, un suceso que origina una pérdida operacional. Es el concepto sobre el que pivota todo el modelo de datos de la base de datos interna. Los eventos de pérdida se definen como cada uno de los impactos económicos individuales correspondientes a una pérdida o recuperación operacional.

- Adicionalmente, la medición a través de Indicadores de Riesgo Operacional (KRIs) es una metodología cuantitativa/cualitativa que permite: **i)** anticipar la evolución de los riesgos operacionales y promover una visión *forward-looking* en la gestión del riesgo operacional y **ii)** aportar información de la evolución del perfil de riesgo operacional, así como sus causas. Un KRI es una métrica que permite detectar y anticipar variaciones en los niveles de dicho riesgo; su seguimiento y gestión está integrado en la herramienta corporativa de gestión del riesgo operacional. Su naturaleza no está orientada a ser un resultado directo de exposición al riesgo, sino a ser métricas a través de las cuales se pueda identificar y gestionar de manera activa el riesgo operacional.

Mitigación del riesgo operacional

Con la finalidad de mitigar el riesgo operacional se definen planes de acción que implican la designación de un centro responsable, la descripción de las acciones que se emprenderán para la mitigación del riesgo, un porcentaje o grado de avance que se actualiza periódicamente y la fecha de compromiso final del plan. Ello permite la mitigación por vía de **i)** disminución de la frecuencia de ocurrencia de los eventos, así como del impacto; **ii)** poseer una estructura sólida de control sustentada en políticas, metodologías, procesos y sistemas e **iii)** integrar en la gestión cotidiana de la Sociedad la información que aportan las palancas de gestión de los riesgos operacionales.

Adicionalmente, la Sociedad lleva a cabo anualmente un ejercicio de presupuestación de pérdidas operacionales que abarca todo el perímetro de gestión, y permite un seguimiento mensual para analizar y corregir, si es el caso, posibles desviaciones.

Por último, en el contexto específico de la COVID-19 y con el objetivo de analizar los impactos a nivel de riesgo operacional, la Sociedad ha realizado un ejercicio de identificación de las pérdidas derivadas del impacto de la pandemia y un seguimiento continuo de su evolución.

3.5.2 Riesgo de conducta

Descripción general

En el marco del riesgo operacional según definición regulatoria, el riesgo de conducta se define como el riesgo de la Sociedad de aplicar criterios de actuación contrarios a los intereses de sus clientes u otros grupos de interés, o actuaciones u omisiones por parte de la Sociedad no ajustadas al marco jurídico y regulatorio, o a las políticas, normas o procedimientos internos o a los códigos de conducta y estándares éticos y de buenas prácticas. El objetivo de la Sociedad es: **i)** minimizar la probabilidad de que se materialice este riesgo y **ii)** que, en caso de materializarse, las deficiencias sean detectadas, reportadas y solventadas con celeridad.

La gestión del riesgo de conducta no corresponde a un área específica sino a toda la Sociedad que, a través de sus empleados, debe asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, aplicando procedimientos que trasladen dicha normativa a la actividad que realizan.

Con el fin de gestionar el riesgo de conducta, se impulsa la difusión y promoción de los valores y principios de actuación incluidos en el Código Ético y normas de conducta y tanto los empleados como los miembros de sus órganos de gobierno deben asumir su cumplimiento como criterio principal y orientador de su actividad diaria. En virtud de ello, y como primera línea de defensa, las áreas cuya actividad está sujeta a riesgos de conducta implantan y gestionan indicadores o controles de primer nivel que permiten detectar posibles focos de riesgo y actuar eficazmente para su mitigación.

Para la gestión de conducta, el Grupo CaixaBank cuenta, entre otras, con la Política Corporativa de la Función de Cumplimiento Normativo a la que la Sociedad se ha adherido en 2020. Adicionalmente, la Sociedad cuenta con un Código de Conducta telemático, una Política de Comunicación Comercial y una Política de Transparencia en la Distribución de productos de seguro a través de medios de comunicación a distancia, aprobadas por el Consejo de Administración de la Sociedad en 2020, en los que se establecen el marco de control y gestión del riesgo en sus ámbitos de aplicación y mantienen la alineación con las últimas actualizaciones de las mismas aprobadas por el Consejo de Administración de CaixaBank durante el presente ejercicio.

3.5.3 Riesgo legal y regulatorio

Descripción general

El riesgo legal y regulatorio se entiende como las potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad de la Sociedad a consecuencia de cambios en la legislación vigente, de una incorrecta implementación de dicha legislación en los procesos de la Sociedad, de la inadecuada interpretación de esta en las diferentes operaciones, de la incorrecta gestión de los requerimientos judiciales o administrativos o de las demandas o reclamaciones recibidas.

En la Sociedad realiza actuaciones para la adecuada implementación de normas, así como para el seguimiento y monitorización constante de cambios regulatorios en defensa de una mayor seguridad jurídica y de intereses legítimos, principalmente los descritos en la Nota 3.1 en relación con el entorno regulatorio. Las actuaciones se coordinan en el Comité de Regulación del Grupo CaixaBank, órgano responsable de definir el posicionamiento estratégico del Grupo CaixaBank en cuestiones relacionadas con la regulación financiera, impulsar la representación de los intereses de la Sociedad y coordinar la evaluación regular de las iniciativas y propuestas normativas que puedan afectar al Grupo CaixaBank.

En el mismo sentido, se coordina en el Grupo CaixaBank un conjunto de comités (Comité de Transparencia, Comité de Privacidad), cuyo objeto es el seguimiento, en cada iniciativa, de su adecuación con las normas de protección del consumidor y de su privacidad, destacando el esmero en desarrollar un estilo de claridad contractual (friendly) en el lenguaje y disposición de los contenidos para comunicar los derechos y obligaciones de los clientes una manera más comprensible, sin por ello atenuar el rigor técnico y poniendo el acento en el diseño de procesos de comercialización transparentes, que incorporan herramientas novedosas dirigidas a facilitar al cliente la comprensión del productos ofrecido, sus consecuencias económicas y sus riesgos.

Para asegurar la correcta interpretación de las normas, además de una labor de estudio de la jurisprudencia, y decisiones de las autoridades competentes, a fin de ajustar su actuación a dichos criterios, adicionalmente, se consulta cuando es necesario a las autoridades administrativas competentes.

En relación con las reclamaciones presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, así como el flujo sostenido de litigiosidad existente, la Sociedad dispone de políticas, criterios, procedimientos de análisis y monitorización de dichas reclamaciones y procesos judiciales. Estos le permiten un mejor autoconocimiento de la actividades desarrolladas por la Sociedad, la identificación y establecimiento de mejoras constantes en contratos y procesos, la implementación de medidas de divulgación normativa y el liderazgo en proyectos transversales para adaptarse ágilmente a la actualidad jurisprudencial, el restablecimiento temprano de los derechos de los clientes, ante eventuales incidencias, mediante acuerdos y el establecimiento de las coberturas contables que procedan, en forma de provisiones, para cubrir los hipotéticos perjuicios patrimoniales siempre que se considere probable su ocurrencia como consecuencia de resoluciones desfavorables, tanto judiciales como extrajudiciales (i.e. reclamaciones clientes) administrativas sancionadoras, instadas contra la Sociedad en los órdenes civil, penal, tributario, contencioso administrativo y laboral.

En 2020 el Consejo de Administración de la Sociedad ha aprobado la Política de Privacidad, que recoge los últimos requerimientos regulatorios en relación con esta operativa, y la adhesión a la última actualización de la Policía Corporativa de control y gestión del riesgo fiscal aprobada por el Consejo de Administración de CaixaBank el 19 de diciembre de 2019.

3.5.4 Riesgo tecnológico

Descripción general

También en el marco del riesgo operacional regulatorio, el riesgo tecnológico en el Catálogo de Riesgos se define como el riesgo de pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del hardware o del software de las infraestructuras tecnológicas, debidos a ciberataques u otras circunstancias, que pueden comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de las infraestructuras y los datos. El riesgo se desglosa en 5 categorías que afectan a las TIC (Tecnologías de Información y Comunicación): **i)** disponibilidad; **ii)** seguridad de la información; **iii)** operación y gestión del cambio; **iv)** integridad de datos; y **v)** gobierno y estrategia.

Su medición actual se incorpora en un indicador de seguimiento mensual por parte de CaixaBank para todo el Grupo, calculado a partir de indicadores individuales vinculados a los diferentes ámbitos que conforman el riesgo tecnológico.

Los marcos de gobierno interno asociados a los diferentes ámbitos del riesgo tecnológico han sido diseñados según estándares internacionales de reconocido prestigio y/o están alineados con las Guías publicadas por los diferentes supervisores:

- Gobierno TI, diseñado y desarrollado según la Norma ISO 38500.
- Seguridad de la Información, diseñado y desarrollado según la Norma ISO 27001.
- Contingencia Tecnológica, diseñado y desarrollado según la Norma ISO 27031.
- Gobierno de la información y calidad del dato, diseñado y desarrollado atendiendo a la norma BCBS 239.

Particularmente, la continuidad de negocio se refiere a la capacidad de una organización para seguir proporcionando sus productos y prestando sus servicios en niveles aceptables, previamente establecidos, tras un incidente perjudicial.

Con los diferentes marcos de gobierno y sistemas de gestión se garantiza:

- El cumplimiento de las recomendaciones de los reguladores: Banco de España, Banco Central Europeo, etc.
- La máxima seguridad en las operaciones, tanto en los procesos habituales como en situaciones extraordinarias.

Y demuestra también a sus clientes, inversores y otros grupos de interés:

- Su compromiso con el gobierno de las tecnologías de la información, seguridad y continuidad de negocio; y
- La implantación de sistemas de gestión según los estándares internacionales más reconocidos; y
- La existencia de diferentes procesos cíclicos basados en la mejora continua.

Por otra parte, la Sociedad mantiene un plan de emergencia general y diversas normativas internas sobre medidas de seguridad, entre las que destacan como aspectos prioritarios: **i)** la estrategia de ciberseguridad; **ii)** la lucha contra el fraude a clientes e interno; **iii)** la protección de la información; **iv)** la divulgación y gobierno de la seguridad; y **v)** la seguridad en proveedores.

Para la gestión del riesgo tecnológico, el Grupo CaixaBank cuenta, entre otras, con la Política Corporativa Seguridad de la Información, a la que la Sociedad se ha adherido en marzo de 2020, y la Política Corporativa Gestión Riesgo Tecnológico. En relación con la segunda política mencionada, se prevé que en 2021 el Consejo de Administración de la Sociedad apruebe su adhesión.

3.5.5 Riesgo de fiabilidad de la información

Descripción general

Durante el ejercicio 2020 el riesgo de fiabilidad de la información no financiera ha sido incorporado al Catálogo de Riesgos. Como consecuencia de ello, el actual riesgo de fiabilidad de la información financiera ha pasado a denominarse riesgo de fiabilidad de la información, dando por tanto cabida a la gestión del riesgo de fiabilidad de la información financiera como de la no financiera.

El riesgo de fiabilidad de la información se define en el Catálogo de Riesgos como deficiencias en la exactitud, integridad y criterios de elaboración de los datos e información necesaria para la evaluación de la situación financiera y patrimonial de la Sociedad, así como aquella información puesta a disposición de los grupos de interés y publicada a mercado que ofrezca una visión holística del posicionamiento en términos de sostenibilidad con el entorno y que guarde una relación directa con los aspectos medioambientales, sociales y de gobernanza (principios ASG).

El Grupo CaixaBank cuenta con Políticas Corporativas a las que la Sociedad que establecen el marco de control y gestión del riesgo, entre la que destaca:

- La Política corporativa de gestión del riesgo de fiabilidad de la información financiera, a la que la Sociedad se ha adherido en septiembre de 2020, que tiene como objetivo establecer y definir:
 - ◆ un marco de referencia que permita la gestión del riesgo sobre la fiabilidad de la información financiera en relación con la información a divulgar, homogeneizando los criterios sobre las actividades de control y verificación;
 - ◆ el perímetro de la información financiera a cubrir;
 - ◆ el marco de gobierno a seguir tanto para la información a divulgar como para la verificación de la citada documentación y;
 - ◆ los criterios relacionados con el control y verificación de la información a divulgar con el fin de garantizar la existencia, diseño, implantación y correcto funcionamiento de un Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) que permita mitigar el riesgo sobre la fiabilidad de la información financiera.
- ◆ En relación con el riesgo de fiabilidad de la información no financiera, en el ejercicio 2020 se ha trabajado en la formalización e implementación de la gobernanza y en los procesos de revisión establecidos en relación al estado de información no financiera, incluido en el informe de gestión.

En 2021 está previsto ampliar el alcance de la política corporativa de gestión del riesgo de fiabilidad de la información financiera, con el objetivo, entre otros, de ampliar el perímetro de información y que dé cobertura a la información no financiera. En este sentido, en la actualización de la mencionada política realizada en 2020 ya se describen tanto la gobernanza como los procesos de revisión establecidos en relación con la citada información.

- Política corporativa de gobierno de la información y calidad del dato a la que la Sociedad se adhirió en noviembre de 2019, que regula el gobierno del dato y de presentación de informes

La gestión de este riesgo comprende, principalmente, la evaluación de que la información financiera de la Sociedad cumple con los siguientes principios:

- Las transacciones, hechos y demás eventos recogidos por la información financiera efectivamente existen y se han registrado en el momento adecuado (existencia y ocurrencia).
- La información refleja la totalidad de las transacciones, hechos y demás eventos en los que la Sociedad es parte afectada (integridad).
- Las transacciones, hechos y demás eventos se registran y valoran de conformidad con la normativa aplicable (valoración).
- Las transacciones, hechos y demás eventos se clasifican, presentan y revelan en la información financiera de acuerdo con la normativa aplicable (presentación, desglose, y comparabilidad).
- La información financiera refleja, a la fecha correspondiente, los derechos y obligaciones a través de los correspondientes activos y pasivos, de conformidad con la normativa aplicable (derechos y obligaciones).
 - ◆ El concepto de gestión en base a *tiering*, es decir, el modo en el que puede modularse el marco de control de los modelos en función de la relevancia del modelo en términos generales. Este atributo condicionará el entorno de control del modelo, tal como el tipo y la frecuencia de la validación, el tipo y la frecuencia del seguimiento del modelo, el órgano que tiene que aprobar el uso de un modelo, el nivel de supervisión interno o el nivel de involucración de la alta dirección.
 - ◆ El gobierno y gestión de los cambios en los modelos desde una perspectiva transversal, ofreciendo a los distintos propietarios de modelos la necesaria flexibilidad y agilidad para cambiar los modelos afectados siguiendo el gobierno más adecuado en cada caso.
 - ◆ La definición de estándares de Validación Interna que garanticen la adecuada aplicación de controles para la valoración de modelos por una unidad independiente.
- La monitorización, a partir de un marco de control con un enfoque anticipativo del riesgo de modelo que permita mantener el riesgo dentro de los parámetros definidos en el Marco de Apetito al Riesgo del Grupo CaixaBank a través del cálculo periódico de métricas de apetito y otros indicadores específicos de riesgo de modelo.

3.5.6 Otros riesgos operacionales

Descripción general

Dentro del Catálogo de Riesgos, se define como las pérdidas o daños provocados por errores o fallos en procesos, por acontecimientos externos o por la actuación accidental o dolosa de terceros ajenos a la Sociedad. Incluye, entre otros, factores de riesgo relacionados con la externalización o el fraude externo.

El conjunto de otros riesgos operacionales tiene como responsables de su gestión diaria a todas las áreas dentro de sus respectivos ámbitos. Esto implica identificar, evaluar, gestionar, controlar e informar sobre los riesgos operacionales de su actividad, colaborando con la *Risk Management Function* de riesgo operacional de la Sociedad en la implementación del modelo de gestión.

3.5.7 Riesgo reputacional

Descripción general

El riesgo reputacional es el posible menoscabo de la capacidad competitiva que se produciría por deterioro de la confianza en la Sociedad por parte de sus grupos de interés, a partir de la evaluación que dichos grupos efectúan de actuaciones u omisiones, realizadas o atribuidas por la Sociedad, su Alta Dirección, sus Órganos de Gobierno o por quiebra de entidades relacionadas no consolidadas (riesgo de Step-In).

Algunos ámbitos de riesgo identificados por la Sociedad y el Grupo CaixaBank en lo que se podría deteriorar dicha confianza son, entre otros, los vinculados al diseño y comercialización de productos, a sistemas y seguridad de la información, a la necesidad de impulsar aspectos ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo) en el negocio, incluyendo por su cada vez mayor relevancia los riesgos relacionados con el cambio climático; el desarrollo del talento, la conciliación, la diversidad, la igualdad y salud laboral.

El seguimiento del riesgo se realiza desde CaixaBank para todo el Grupo a través de indicadores seleccionados de reputación, tanto internos como externos, provenientes de las distintas fuentes de análisis de la percepción y expectativas de los *stakeholders*. Los indicadores de medición se ponderan en función de su importancia estratégica y se agrupan en un cuadro de mandos de reputación que permite obtener un Índice Global de Reputación (IGR). Dicha métrica permite hacer seguimiento trimestral sectorial y temporal del posicionamiento.

Otro instrumento que permite hacer un seguimiento formal de la gestión del riesgo reputacional es la taxonomía de Riesgos Reputacionales, el cual permite identificar los principales riesgos que pueden menoscabar la reputación del Grupo CaixaBank y coordinar con las áreas responsables medidas preventivas y de mitigación.

En el control y mitigación del riesgo reputacional impacta el desarrollo de políticas que cubren distintos ámbitos de la Sociedad. Además, existen procedimientos y actuaciones específicas por parte de las áreas más directamente implicadas en la gestión de los principales riesgos reputacionales, que permiten prevenir o mitigar la materialización del riesgo.

Para la gestión reputacional, el Grupo CaixaBank cuenta, entre otras, con cinco Políticas Corporativas a las que la Sociedad se ha adherido durante en 2020:

- Política Corporativa de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).
- Política Corporativa de Defensa.
- Política Corporativa de Derechos Humanos.
- Política de Relación con el Auditor externo.
- Declaración sobre el cambio climático.

Adicionalmente, la Sociedad cuenta con una Política general de gastos de empleados, una Política de Gastos de empleados y viajes corporativos y una Política de uso de tarjetas de crédito de empresa, aprobadas por el Consejo de Administración de la Sociedad en 2020, en los que se establecen el marco de control y gestión del riesgo en sus ámbitos de aplicación y mantienen la alineación con las últimas actualizaciones aprobadas por el Grupo CaixaBank durante el presente ejercicio.

3.5.8 Riesgo de modelo

Descripción general

El Consejo de Administración del Grupo CaixaBank ha aprobado la Política corporativa de gestión del riesgo de modelo.

El Grupo CaixaBank prevé realizar el despliegue progresivo de la gestión del riesgo de modelo de forma proporcional en las filiales susceptibles de su implantación en 2021. Asimismo, una vez la Sociedad se adhiera a la Política Corporativa empezará a realizarse el despliegue previsto de la gestión de este riesgo.

El riesgo de modelo se define como las posibles consecuencias adversas para el Grupo CaixaBank y la Sociedad que se podrían originar a partir de decisiones fundadas principalmente en los resultados de modelos internos, debido a errores en la construcción, aplicación o utilización de dichos modelos.

De forma particular, los subriesgos identificados bajo el riesgo de modelo que son objeto de gestión y control son:

- Riesgo de calidad: potencial impacto negativo debido a modelos poco predictivos, bien por defectos en construcción o por no haberse actualizado con el paso del tiempo.
- Riesgo de gobierno: potencial impacto negativo por un gobierno inadecuado del riesgo de modelo (por ejemplo, modelos sin formalizar en comités, modelos relevantes sin opinión de segunda línea de defensa o modelos no inventariados correctamente).
- Riesgo de entorno de control: potencial impacto negativo por debilidades en el entorno de control de los modelos, (por ejemplo, modelos con recomendaciones vencidas o planes de mitigación incumplidos).

La estrategia general de riesgo de modelo se fundamenta en los siguientes pilares:

- Identificación del riesgo de modelo, utilizando el Inventario Corporativo de Modelos como elemento clave para fijar el perímetro de los modelos dentro del alcance. Para poder gestionar el riesgo de modelo es necesario identificar los modelos existentes, su calidad y el uso que se hace de ellos en el Grupo CaixaBank. Es necesario contar con un registro único de modelos, que unifique el concepto de modelo y defina una taxonomía homogénea que recoja, entre otros atributos, su relevancia y valoración.
- Gobierno de modelos, en el que se abordan aspectos clave como:
 - ◆ La identificación de las fases más relevantes dentro del ciclo de vida de un modelo, la definición de roles y estándares mínimos para el ejercicio de estas actividades.

4. Gestión de la solvencia

Si bien los establecimientos financieros de crédito perdieron su consideración de entidades de crédito con la incorporación de la normativa europea en materia de solvencia de las entidades de crédito, mantuvieron intacta su inclusión dentro del perímetro de supervisión y estricta regulación financieras. La Ley 5/2015 estableció el régimen jurídico de los establecimientos financieros y el RDL 309/2020 desarrolla dicho régimen.

CaixaBank Payments & Consumer forma parte del grupo consolidable de CaixaBank a efectos prudenciales. A estos efectos, la normativa básica aplicable, que se conoce como Basilea III, y que ha sido incorporada al ordenamiento europeo a través de la Directiva 2013/36 (CRD 4) relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión y del Reglamento 575/2013 (CRR) sobre los requerimientos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión. Mientras que la CRR fue de aplicación directa en España la CRD 4 se transpuso a la normativa española mediante la Ley 10/2014 de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito y su posterior desarrollo reglamentario mediante el Real Decreto 84/2015 y la Circular 2/2016 de Banco de España.

En 2016 se inició un proceso de modificación de la CRR y la CRD 4 que ha llevado a la entrada en vigor, en 2019 de la CRR 2 y la CRD 5. La aplicabilidad generalizada de la CRR 2 está prevista para junio de 2021.

La Sociedad, dentro del marco del Grupo CaixaBank, y de acuerdo a lo establecido por la referida normativa, obtuvo en 2009 (renovado en 2019 con motivo de la fusión descrita en la Nota 7) del Banco de España la exención del cumplimiento individual de los requerimientos generales de recursos propios, haciendo constar que la Sociedad cumple todos los requisitos exigidos por la normativa vigente a estos efectos, no existiendo en la actualidad ni es previsible que existan en el futuro impedimentos prácticos o jurídicos en orden a la inmediata transferencia de fondos propios o reembolso de pasivos.

Ratio de capital

El Grupo CaixaBank, presenta los siguientes recursos propios computables:

RATIOS DE CAPITAL DEL GRUPO CAIXABANK

(Millones de euros)

	31-12-2020	31-12-2019
CET1 (*)	13,6%	12,0%
<i>Mínimo exigido:</i>	<i>8,10%</i>	<i>8,78%</i>
Tier1	15,7%	13,5%
<i>Mínimo exigido:</i>	<i>9,88%</i>	<i>10,28%</i>
Capital Total	18,1%	15,7%
<i>Mínimo exigido:</i>	<i>12,26%</i>	<i>12,28%</i>

5. Distribución de resultados

La distribución del resultado de la Sociedad del ejercicio 2020, que el Consejo de Administración de la Sociedad propondrá a su Accionista Único para su aprobación, se presenta a continuación:

DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS
(Miles de euros)

	2020
Base de reparto	384.269
Pérdidas y ganancias	384.269
Distribución:	
A Dividendos	384.269
<i>del que:</i> dividendo a cuenta	356.500
<i>del que:</i> dividendo complementario	27.769
A reservas	
A reserva legal (1)	
A reserva voluntaria	
BENEFICIO NETO DEL EJERCICIO	384.269

(1) No es necesario destinar parte del beneficio del ejercicio 2020 a reserva legal dado que esta alcanza ya el 20% de la cifra del capital social (art. 274 de la Ley de Sociedades de Capital).

La distribución del resultado de la Sociedad del ejercicio 2019, aprobada por el Accionista Único el 29 de abril de 2020, es la siguiente:

DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS
(Miles de euros)

	2019
Base de reparto	
Pérdidas y ganancias	370.795
Distribución:	
A Dividendos	362.750
<i>del que:</i> dividendo a cuenta	336.700
<i>del que:</i> dividendo complementario	26.050
A reservas	8.045
A reserva legal	8.045
A reserva voluntaria	
BENEFICIO NETO DEL EJERCICIO	370.795

A continuación, se presenta el estado de liquidez en millones de euros formulado por los Administradores para poner de manifiesto la existencia de liquidez y resultados suficientes para la distribución de los dividendos a cuenta del resultado del ejercicio 2020, aprobados por la sesión del Consejo de Administración día 18 de diciembre de 2020:

SUFICIENCIA DE LIQUIDEZ Y RESULTADOS
(Millones de euros)

	18/12/2020
Beneficio neto	360,3
Dotación del 10% del beneficio a reserva legal	
Importe pendiente para posible compensación por oscilación resultado diciembre	(3,8)
RESULTADO A DISTRIBUIR EJERCICIO 2020	356,5
Dividendos pagados a cuenta de 2020 a CaixaBank, S.A.	
RESULTADO A DISTRIBUIR (100%)	356,5
Saldo de tesorería e inversiones financieras	88,6
<i>Liquidez real (Línea de Préstamos disponibles)</i>	1.736,1
Cobros corrientes previstos	5.189,2
Pagos corrientes previstos	(5.130,9)
CAPITAL CIRCULANTE	1.883,0
Dividendo a cuenta	356,5
LIQUIDEZ REMANENTE	1.526,5

6. Retribución al accionista y beneficios por acción
6.1. Retribución al accionista

Los dividendos distribuidos en el ejercicio han sido los siguientes:

DIVIDENDOS PAGADOS EN 2020

(Miles de euros)

	EUROS POR ACCIÓN	IMPORTE PAGADO EN EFECTIVO	FECHA DE ANUNCIO	FECHA DE PAGO
Dividendo del ejercicio 2019	175,20	26.050	29-04-2020	05-05-2020
Dividendo a cuenta del ejercicio 2020	2.397,67	356.500	18-12-2020	21-12-2020
TOTAL	2.572,87	382.550		

6.2. Beneficio por acción

A continuación se presenta el cálculo del beneficio básico diluido por acción de la Sociedad, correspondiente:

CÁLCULO DEL BENEFICIO BÁSICO Y DILUIDO POR ACCIÓN

(Miles de euros)

	2020	2019
Numerador		
Resultado del ejercicio	384.269	370.795
Denominador (acciones)		
Número de acciones en circulación (1)	148.686	148.686
Número ajustado de acciones (beneficio básico por acción)	148.686	148.686
Beneficio básico por acción (en euros)	2.584,43	2.493,81
Beneficio diluido por acción (en euros) (2)	2.584,43	2.493,81

(1) Número de acciones en circulación al inicio del ejercicio

(2) La Sociedad no posee instrumentos que produzcan efectos dilutivos en el número de acciones por lo que el beneficio básico por acción coincide con el beneficio diluido por acción.

7. Combinaciones de negocios y fusiones

Combinaciones de negocios y fusiones – 2020

Durante el ejercicio 2020 no se han producido combinaciones de negocios ni fusiones.

Combinaciones de negocios y fusiones – 2019

Fusión con CaixaBank Payments, E.F.C., S.A.U.

En el ejercicio 2019, el Consejo de Administración de CaixaBank, Accionista Único de CaixaBank Consumer Finance, E.F.C., S.A.U. (en adelante CaixaBank Consumer Finance) y de CaixaBank Payments, E.F.C., E.P., S.A.U., (en adelante CaixaBank Payments) acordó por unanimidad realizar una reorganización del Grupo CaixaBank con la finalidad de centralizar la actividad de emisión y gestión de tarjetas, prestación de servicios de pago y crédito al consumo.

La reorganización implicó, entre otras acciones, la fusión por absorción de CaixaBank Payments (sociedad absorbida) por parte de CaixaBank Consumer Finance (sociedad absorbente), así como la reordenación del perímetro societario mediante la adquisición de una serie de participaciones por parte de la Sociedad a su Accionista Único.

A efectos contables, se tomó como fecha de referencia para el registro el día 1 de enero de 2019, realizándose la fusión con los balances de las sociedades cerrados a 31 de diciembre de 2018. De conformidad con lo establecido en la Norma de Valoración 21ª (Operaciones entre empresas del grupo) del Plan General de Contabilidad los elementos patrimoniales del negocio absorbido se valoraron según los valores contables existentes antes de la operación en las cuentas anuales individuales, sin tener ningún impacto en el balance ni en la cuenta de pérdidas y ganancias de la Sociedad.

8. Retribuciones del «personal clave de la dirección»
8.1. Remuneraciones al Consejo de Administración

La composición y el detalle de las remuneraciones al Consejo de Administración se presentan a continuación:

REMUNERACIONES AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

(Miles de euros)

	2020	2019
Remuneración por pertenencia al Consejo	568	318
Remuneración fija		
Remuneración variable		
Otras prestaciones a largo plazo		
Otros conceptos (1)		
TOTAL	568	318
Composición del Consejo de Administración		
<i>Mujeres</i>	4	4
<i>Hombres</i>	8	11

(1) No se han registrado importes por contratación de primas de seguro de responsabilidad civil de los Administradores ya que dicho seguro es contratado por la matriz del Grupo, CaixaBank, SA.

La Sociedad no tiene contraídas obligaciones en materia de compromisos por pensiones con los miembros, antiguos y actuales, del Consejo de Administración por su condición de consejeros.

No existen indemnizaciones pactadas en caso de terminación de las funciones como consejeros.

8.2. Remuneraciones a la Alta Dirección

La composición y el detalle de las remuneraciones a los miembros de la Alta Dirección que no son miembros del Consejo de Administración de la Sociedad se presentan a continuación:

REMUNERACIONES A LA ALTA DIRECCIÓN

(Miles de euros)

	2020	2019
Retribuciones salariales (1)	820	554
Prestaciones post-empleo (2)		
Otros cargos en sociedades del Grupo		
TOTAL REMUNERACIONES	820	554
Composición de la Alta Dirección		
<i>Mujeres</i>	2	2
<i>Hombres</i>	3	2

(1) Este importe incluye la retribución fija, en especie, y variable total asignada a los miembros de la Alta Dirección.

(2) Incluye las primas del seguro de previsión y los beneficios discrecionales de pensión.

Los contratos laborales con los miembros de la Alta Dirección no contienen cláusulas sobre indemnizaciones en caso de cese o rescisión anticipada de los mismos.

8.3. Otra información referente al Consejo de Administración

Al cierre del ejercicio 2020, los Administradores de la Sociedad no han comunicado a los demás miembros del Consejo de Administración situación alguna de conflicto, directo o indirecto, que ellos o sus personas vinculadas pudieran tener con el interés de la Sociedad.

9. Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL

(Miles de euros)

	31-12-2020	31-12-2019 (*)
Instrumentos de patrimonio	43.706	71.705
Acciones de sociedades no cotizadas	43.706	71.705
Valores representativos de deuda	0	0
TOTAL	43.706	71.705
Instrumentos de patrimonio		
Del que: plusvalías latentes brutas	10.598	9.664
Del que: minusvalías latentes brutas		

(*) Corresponde a saldos clasificados en el epígrafe «Activos financieros disponibles para la venta» (véase Nota 1).

Durante el ejercicio 2020 no se ha producido ninguna reclasificación entre carteras de instrumentos financieros.

9.1. Instrumentos de patrimonio

El detalle del movimiento de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO - 2020

(Miles de euros)

	31-12-2019	COMPRAS Y AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIONES DE CAPITAL	GANANCIAS (-) / PÉRDIDAS (+) TRANSFERIDAS A RESERVAS	AJUSTES A VALOR DE MERCADO Y DIFERENCIAS DE CAMBIO	TRASPASOS Y OTROS	31-12-2020
Visa, Inc.	71.621		(28.933)	(15.389)	16.323		43.622
Otros	84						84
TOTAL	71.705	0	(28.933)	(15.389)	16.323	0	43.706

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO - 2019

(Miles de euros)

	31-12-2018	ALTAS POR COMBINACIONES DE NEGOCIOS	COMPRAS Y AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIONES DE CAPITAL	IMPORTES TRANSFERIDOS Y LA CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS	AJUSTES A VALOR DE MERCADO Y DIFERENCIAS DE CAMBIO	TRASPASOS Y OTROS	31-12-2019
Visa, Inc.	298	4.917	57.865			8.541		71.621
Otros		84						84
TOTAL	298	5.001	57.865	0	0	8.541	0	71.705

Visa, Inc.

Con fecha 1 de septiembre de 2020, la Sociedad ha hecho uso de la ventana temporal de conversión parcial fijada por Visa Inc., para convertir parcialmente las acciones de clase C (no transferibles) de Visa Inc que poseía, por acciones ordinarias de clase A (cotizadas y transmisibles).

Posteriormente, la Sociedad ha formalizado la venta de las acciones ordinarias de clase A de Visa Inc. por un importe de 44.303 miles de euros. Esta transacción ha supuesto el reconocimiento de una plusvalía de 15.389 miles de euros, importe que se ha reclasificado del epígrafe «Otro resultado global acumulado» a «Ganancias acumuladas».

Por otro lado, para la estimación del valor razonable de la inversión retenida en acciones clase C de Visa Inc, se ha tomado como referencia el valor de cotización de las acciones clase A de Visa Inc, aplicando al mismo, ajustes de descuento por iliquidez (las acciones clase C cuentan con una cláusula que impide su transmisibilidad en el mercado) y litigiosidad (mecanismo de ajuste en función de la posible aparición de futuros pleitos asociados con el negocio de Visa Europe).

10. Activos financieros a coste amortizado

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO 31-12-2020

(Miles de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTES POR VALORACIÓN			SALDO EN BALANCE
		FONDO DE DETERIORO	INTERESES DEVENGADOS	COMISIONES OTROS	
Préstamos y anticipos					0
Entidades de crédito	66.646				66.646
Clientela	7.236.977	(414.139)	34.876	(65.235)	197.332
TOTAL	7.303.623	(414.139)	34.876	(65.235)	197.332

DETALLE DE INVERSIONES CREDITICIAS 31-12-2019 (*)

(Miles de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTES POR VALORACIÓN			SALDO EN BALANCE
		FONDO DE DETERIORO	INTERESES DEVENGADOS	COMISIONES OTROS	
Préstamos y anticipos					
Entidades de crédito	18.112	(2)			18.110
Clientela	7.591.829	(343.992)	40.586	(56.844)	183.945
TOTAL	7.609.941	(343.994)	40.586	(56.844)	183.945

(*) Corresponde a saldos clasificados en el epígrafe «Inversiones Crediticias», los cuales se han reclasificado en aplicación de la Circular 4/2019 de Banco de España al epígrafe «Activos financieros a coste amortizado» (véase Nota 1.4).

10.1. Préstamos y anticipos
Préstamos y anticipos – Entidades de crédito

El detalle de los saldos brutos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A ENTIDADES DE CRÉDITO POR NATURALEZA

(Miles de euros)

	31-12-2020	31-12-2019
A la vista	66.646	12.869
Otras cuentas	66.646	12.869
A plazo		5.243
Cuentas a plazo		5.243
Ajustes por valoración		(2)
TOTAL	66.646	18.110

Préstamos y anticipos – crédito a la clientela

El detalle del movimiento del valor en libros bruto (importe en balance sin considerar correcciones de valor por deterioro de activos) de la cartera de crédito a la clientela es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE CRÉDITO A LA CLIENTELA - 2020

(Miles de euros)

	2020			TOTAL
	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	
Saldo al inicio del ejercicio	7.367.355		224.474	7.591.829
<i>1ª aplicación Circular 4/2019</i>	(648.513)	621.700	26.813	0
Saldo ajustado inicio del ejercicio	6.718.842	621.700	251.287	7.591.829
Trasposos	(280.687)	72.077	208.610	0
De stage 1:	(460.099)	329.667	130.432	0
De stage 2:	173.766	(269.640)	95.874	0
De stage 3:	5.646	12.050	(17.696)	0
Altas/Bajas de activos financieros (neto)	(21.286)	(2.085)	(25.170)	(48.541)
Fallidos	(30.304)	(58.955)	(217.052)	(306.311)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	6.386.565	632.737	217.675	7.236.977

El detalle movimiento de la cobertura de los «Activos financieros a coste amortizado – Préstamos y anticipos» es el siguiente:

MOVIMIENTOS DEL FONDO DE DETERIORO DEL CRÉDITO A LA CLIENTELA

(Miles de euros)

	2020			TOTAL
	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	
Saldo al inicio del ejercicio	(209.249)		(134.743)	(343.992)
<i>1ª aplicación Circular 4/2019 de Banco de España (Nota 1)</i>	136.093	(90.844)	(53.073)	(7.824)
Saldo ajusta inicio del ejercicio	(73.156)	(90.844)	(187.816)	(351.816)
Dotaciones netas (Nota 28)	(58.666)	(33.738)	(194.704)	(287.108)
De stage 1:	(54.780)	(13.088)	(137.660)	(205.528)
De stage 2:	(4.272)	(20.255)	(101.187)	(125.714)
De stage 3:	(139)	(478)	17.576	16.959
Altas/Bajas de activos financieros (neto)	524	83	26.567	27.174
Utilizaciones	1.362	23.950	206.616	231.928
Trasposos y otros	346	8.178	(15.667)	(7.143)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(130.114)	(92.454)	(191.571)	(414.139)
Del que: Fondo COVID-19	66.091	30.959	1.100	98.150

MOVIMIENTOS DEL FONDO DE DETERIORO DEL CRÉDITO A LA CLIENTELA - 2019

(Miles de euros)

	Cobertura específica	Cobertura genérica	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	66.395	69.095	135.490
Altas por combinaciones de negocios	45.424	107.369	152.793
Dotaciones netas (Nota 28)	189.304	16.376	205.680
Utilizaciones	(132.610)		(132.610)
Trasposos y otros	(17.362)	1	(17.361)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	151.151	192.841	343.992

11. Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS EN SOCIEDADES DEPENDIENTES, NEGOCIOS CONJUNTOS Y ASOCIADAS - 2020

(Miles de euros)

	31-12-2019			31-12-2020			VALOR CONTABLE (***)	%PART
	VALOR CONTABLE	%PART	COMPRAS Y AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIONES DE CAPITAL	PERDIDAS POR DETERIORO	TRASPASOS Y OTROS		
COSTE	264.936		0	0	0	(15.215)	249.721	
Telefónica Consumer Finance	15.000	50%					15.000	50%
CaixaBank Equipment Finance	35.587	100%					35.587	100%
Global Payments MoneyToPay	736	80%				(736)	0	
Premiat Comunidad Online	1.613	100%					1.613	100%
PromoCaixa *	212.000	100%				(14.479)	197.521	100%
Resto								
FONDO DE DETERIORO	0		0	0	0	0	0	
TOTAL SOCIEDADES DEL GRUPO	264.936		0	0	0	(15.215)	249.721	
COSTE	82.063		15.453	0	0	242.208	339.724	
Brilliance BEA Auto Finance	45.632	22,5%					45.632	22,5%
Sociedad de Procedimientos de Pago	1.284	23,0%					1.284	23,0%
Bip&Drive	3.010	25,0%					3.010	25,0%
Redsys	24.083	20,0%					24.083	20,0%
ServiRed	6.538	22,0%					6.538	22,0%
Global Payments MoneyToPay			490			9.620	10.110	49,0%
Comercia Global Payments						232.588	232.588	20,0%
Global Payments Caixa Acquisition Corp			14.803				14.803	49,0%
Resto	1.516		160				1.676	
FONDO DE DETERIORO	(1.253)		0	0	(1.345)	0	(2.599)	
Brilliance BEA Auto Finance	(387)				(1.345)		(1.732)	
Sociedad de Procedimientos de Pago	(866)					(1)	(867)	
Resto								
TOTAL ASOCIADAS	80.810		15.453	0	(1.345)	242.208	337.125	
COSTE	585.030		0	0	0	(585.000)	30	
Comercia Global Payments (1)	585.000	49%				(585.000)	0	
Resto	30						30	
FONDO DE DETERIORO	0		0	0	0	0	0	
TOTAL NEGOCIOS CONJUNTOS	585.030		0	0	0	(585.000)	30	

(*) En traspasos y otros se recoge, principalmente la distribución de dividendos contra coste.

Comercia Global Payments

Con fecha 1 de octubre de 2020 se ha vendido un 29% en el capital social de la empresa Comercia Global Payments Entidad de Pago, S.L. a Global Payments por un precio de 493.000 miles de euros (a 30 de septiembre de 2020 este 29% se reclasificó al epígrafe «Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta» al tener indicios de venta). El 20% restante se reclasificó al apartado de “Asociadas” al perder esta inversión la categoría de “negocio conjunto”.

Como resultado de esta operación, la Sociedad mantendrá su presencia y un grado de influencia significativa en el negocio de adquirencia con comercios al mismo tiempo que ha supuesto el reconocimiento de una plusvalía de 153.746 miles de euros en el epígrafe «Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta. La participación retenida en dicha fecha ha pasado a clasificarse como asociada.

Global Payments MoneyToPay (antes CaixaBank Electronic Money)

Con fecha 1 de octubre de 2020 la Sociedad ha formalizado la venta del 31% de su participación en Global Payments MoneyToPay, EDE. por un importe de 7.994 miles de euros (a 30 de septiembre de 2020 este 31% se reclasificó al epígrafe «Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta» al tener indicios de venta).

Esta transacción ha supuesto el reconocimiento de una plusvalía de 7.709 miles de euros en el epígrafe «Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta.

La venta del 31% de su participación en Global Payments MoneyToPay, ha comportado la pérdida del control en la participación. La participación retenida en dicha fecha ha pasado a clasificarse como asociada, considerando a efectos de su valoración inicial, el valor razonable de la misma en la fecha de pérdida de control. La diferencia entre el importe en libros previo a su reclasificación y el valor razonable asciende a una ganancia de 9.169 miles de euros, y ha sido registrada en el epígrafe «Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas» de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta.

Deterioro de la cartera de participadas

Al cierre del ejercicio no existe ningún acuerdo de apoyo financiero ni otro tipo de compromiso contractual ni de la matriz ni de las sociedades dependientes a las sociedades asociadas y negocios conjuntos de la Sociedad que no estén reconocidos en los estados financieros. Asimismo, no existe al cierre del ejercicio pasivo contingente alguno relacionado con dichas participaciones.

A efectos de analizar el valor recuperable de las participaciones más significativas, la Sociedad realiza un seguimiento periódico de los indicadores de deterioro sobre estas participaciones. Particularmente, se consideran, entre otros elementos, los siguientes: i) la evolución de los negocios y ii) de los principales parámetros utilizados en los modelos de valoración.

A efectos de estimar el valor recuperable, se han utilizado métodos de valoración generalmente aceptados, como modelos de descuento de flujos de caja (DCF) y múltiplos de comparables y transacciones.

A continuación, se resumen los rangos de hipótesis empleados, así como los rangos de sensibilidad de contraste, de las participaciones más significativas:

HIPÓTESIS EMPLEADAS Y ESCENARIOS DE SENSIBILIDAD

(Porcentaje)

	PROMOCAIXA (4)		COMERCIA GLOBAL PAYMENTS (5)	
	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2020	31-12-2019
Períodos de proyección	5 años	4 años	3 años	3 años
Tasa de descuento (1)	9,7%	9,0%	7,1%	7,5%
Tasa de crecimiento (2)	0,5%	0,5%	2,5%	2,0%
Otros (3)	-	-	10%	10%

(1) Calculada sobre el tipo de interés del bono alemán a 10 años, más una prima de riesgo.

(2) Corresponde con la tasa de crecimiento del flujo normalizado en PromoCaixa, utilizado para calcular el valor residual.

(3) Descuento por iliquidez asociada a la naturaleza de la participación. Participación no controlada.

(4) El ejercicio de determinación del valor recuperable considera la sensibilidad sobre la tasa de descuento [-1,0%; +1,0%] (en 2019 [-0,5%; +0,5%]) y sobre la tasa de crecimiento de [-0,5%; +0,5%].

(5) El ejercicio de determinación del valor recuperable considera la sensibilidad sobre la tasa de descuento [-0,5%; +0,5%] y sobre la tasa de crecimiento de [-0,5%; +0,5%] (en 2019 [-2,0%; +1,0%]).

Como resultado de estos test de deterioro no se ha puesto de manifiesto deterioro en las participaciones.

Información financiera de sociedades asociadas

A continuación se presenta información seleccionada de las participaciones significativas clasificadas como asociadas, adicional a la que se presenta en el Anexo 1:

INFORMACIÓN SELECCIONADA DE ASOCIADAS

	COMERCIA GLOBAL PAYMENTS
Descripción de la naturaleza de las actividades	La Sociedad tiene por objeto social la prestación de servicios de pago consistente en la emisión y adquisición de instrumentos de pago
País de constitución y países donde desarrolla su actividad	España y Portugal.
Restricción al pago de dividendos	Restricciones a nivel de solvencia de la compañía per garantizar niveles regulatorios y contractuales existentes

12. Activos tangibles

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE ACTIVOS TANGIBLES

(Miles de euros)

	2020			2019	
	TARJETAS	MOBILIARIO, VEHICULOS Y RESTO DE INSTALACIONES	DERECHOS DE USO*	TARJETAS	MOBILIARIO, VEHICULOS Y RESTO DE INSTALACIONES
Coste					
Saldo al inicio del ejercicio	63.845	10.421	0	0	7.264
Altas por combinación de negocios				49.243	1.648
Altas	15.758	4.885	16.189	13.270	1.348
Bajas		(5.458)			
Traspasos	61	(61)		1.332	161
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	79.664	9.787	16.189	63.845	10.421
Amortización acumulada					
Saldo al inicio del ejercicio	(44.346)	(5.830)	0		(3.773)
Altas por combinación de negocios				(31.429)	(1.007)
Altas	(13.293)	(893)	(865)	(12.917)	(1.050)
Bajas		2.268			
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(57.642)	(4.455)	(865)	(44.346)	(5.830)
Fondo de deterioro					
Saldo al inicio del ejercicio	0	(2.371)	0	0	0
Dotaciones					(2.371)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	0	0	00	0	(2.371)
TOTAL	22.022	5.332	15.3240	19.499	2.220

(*) Corresponde a los derechos de uso de la sede corporativa. En relación al activo por derecho de uso, en el epígrafe «Otros pasivos financieros – Pasivos asociados a activos por derechos de uso» (véase Nota 15.2) se presenta el valor actual de los pagos futuros de arrendamiento durante el periodo de obligado cumplimiento del contrato.

A continuación se presenta información seleccionada en relación al inmovilizado de uso propio:

OTRA INFORMACIÓN DE INMOVILIZADO MATERIAL DE USO PROPIO

(Miles de euros)

	31-12-2020	31-12-2019
Activos en uso completamente amortizados	41.110	26.700
Compromisos de adquisición de elementos de activo tangible	No significativos	No significativos
Activos con restricciones de titularidad	No significativos	No significativos
Activos cubiertos por póliza de seguros (1)	Si	Si

(1) La Sociedad es beneficiaria de una póliza corporativa suscrita por CaixaBank con un tercero que cubre los daños materiales sobre su activo tangible.

13. Activo intangible

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE ACTIVOS INTANGIBLES

(Miles de euros)

	VIDA UTIL RESTANTE	31-12-2020	31-12-2019
Relaciones con clientes negocio Barclays	-	-	231
Relaciones con clientes negocio Banco BPI	34 meses	23.260	31.471
Software	De 1 a 11 años	78.256	54.437
En curso		3.840	919
Otros		906	-
TOTAL		106.262	87.058

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE OTROS ACTIVOS INTANGIBLES

(Miles de euros)

	2020			2019		
	EN CURSO	SOFTWARE	OTROS ACTIVOS	EN CURSO	SOFTWARE	OTROS ACTIVOS
Coste bruto						
Saldo al inicio del ejercicio	919	93.361	44.205	3.946	39.953	4.975
Alta por combinaciones de negocios					32.600	44.205
Altas	9.332	28.309	998	7.347	10.475	
Trasposos y otros	(6.411)	6.411		(10.374)	10.374	
Bajas por saneamiento		(133)				
Resto de bajas		(165)			(41)	(4.975)
SUBTOTAL	3.840	127.783	45.203	919	93.361	44.205
Amortización acumulada						
Saldo al inicio del ejercicio	0	(35.398)	(12.503)		(18.858)	(249)
Alta por combinaciones de negocios					(9.539)	(3.662)
Altas		(10.638)	(8.533)		(7.001)	(9.053)
Trasposos y otros		(263)				
Bajas por saneamiento		133				
Resto de bajas		165				461
SUBTOTAL	0	(46.001)	(21.036)	0	(35.398)	(12.503)
Fondo de deterioro						
Saldo al inicio del ejercicio		(3.526)	0			
Dotaciones					(3.526)	
Recuperaciones						
Utilizaciones						
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	0	(3.526)	0	0	(3.526)	0
TOTAL	3.840	78.256	24.167	919	54.437	31.702

A continuación, se presentan información seleccionada en relación a los activos intangibles:

OTRA INFORMACION DE LOS ACTIVOS INTANGIBLES

(Miles de euros)

	31-12-2020	31-12-2019
Activos en uso completamente amortizados	15.719	12.514
Desembolsos en concepto de investigación y desarrollo	-	-
Compromisos de adquisición de elementos de activo intangible	No significativos	No significativos
Activos con restricciones a la titularidad	No significativos	No significativos

Test de deterioro

A efectos de analizar el valor recuperable del activo intangible, correspondiente a las relaciones con clientes del negocio de emisión de tarjetas de Banco BPI, la Sociedad realiza un seguimiento periódico del valor recuperable del mismo.

El valor recuperable se determina en base al valor en uso, el cual ha sido determinado mediante un modelo de descuento de flujos de caja (DCF). Las proyecciones de balance y cuenta de resultados toman en consideración un horizonte temporal de 3 años y emplean hipótesis basadas en los datos macroeconómicos aplicables a la actividad de la Sociedad, contrastadas mediante fuentes externas de reconocido prestigio y a la información interna de la propia Sociedad. A continuación, se resumen los rangos de hipótesis empleados, así como los rangos de sensibilidad de contraste:

HIPÓTESIS EMPLEADAS Y ESCENARIOS DE SENSIBILIDAD

(Porcentaje)

	31-12-2020	31-12-2019	SENSIBILIDAD*
Tasa de descuento (1)	8,9%	10,2%	[-0,5%; + 0,5%]
Tasa de crecimiento (2)	1,0%	1,0%	[-1%; + 1%]

(1) Calculada sobre el tipo de interés del bono alemán a 10 años, más una prima de riesgo.

(2) Corresponde con la tasa de crecimiento del flujo normalizado, utilizado para calcular el valor residual.

(*) En el 2020, se ha modificado la sensibilidad de la tasa de descuento con respecto al ejercicio 2019, del [-2%; +1%] al [-0,5%; +0,5%].

Al cierre del ejercicio se ha constatado que las proyecciones utilizadas en el anterior test y la realidad no hubieran afectado a las conclusiones del anterior análisis. Asimismo, de los ejercicios de sensibilidad no se ha puesto de manifiesto la necesidad de realizar dotaciones al cierre del ejercicio, incluso en escenarios adversos.

14. Otros activos y pasivos

La composición del saldo de estos capítulos de los balances es la siguiente:

DETALLE DE OTROS ACTIVOS Y PASIVOS

(Miles de euros)

	31-12-2020	31-12-2019
Existencias (1)	7.110	6.550
Resto de otros activos	67.789	55.467
Periodificaciones (2)	46.039	30.106
Operaciones en camino	10.193	10.383
Otros	11.557	14.978
TOTAL OTROS ACTIVOS	74.899	62.017
Periodificaciones (3)	163.077	206.087
Operaciones en camino	5.369	4.054
Otros	0	3.409
TOTAL OTROS PASIVOS	168.446	213.550

(1) El saldo registrado corresponde principalmente a las tarjetas adquiridas durante el período, que con su puesta en funcionamiento se traspasan al epígrafe "Activo material" (véase Nota 12).

(2) Principalmente incluye las comisiones pagadas por anticipado en el marco de acuerdos con prescriptores por importe de 23.099 miles de euros (23.199 miles de euros en 2019).

(3) El saldo registrado corresponde principalmente a ingresos por comisiones cobradas no devengadas por importe de 19.430 miles de euros (48.800 miles de euros en 2019) y gastos devengados no pagados en concepto de comisiones por comercialización e intermediación a pagar CaixaBank por importe de 94.940 miles de euros (104.401 miles de euros en 2019).

15. Pasivos financieros a coste amortizado

El detalle de los saldos de este epígrafe, es el siguiente:

DETALLE DE PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO 31-12-2020

(Miles de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTES POR VALORACIÓN			PRIMAS Y DESCUENTOS	SALDO EN BALANCE
		INTERESES DEVENGADOS	MICROCOBERTURAS	COSTES TRANSACCIÓN		
Depósitos	6.036.161	3	0	0	0	6.036.164
Entidades de crédito	6.036.161	3				6.036.164
Clientela	0					0
Otros pasivos financieros	55.202					55.202
TOTAL	6.091.363	3	0	0	0	6.091.366

DETALLE DE PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO 31-12-2019

(Miles de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTES POR VALORACIÓN			PRIMAS Y DESCUENTOS	SALDO EN BALANCE
		INTERESES DEVENGADOS	MICROCOBERTURAS	COSTES TRANSACCIÓN		
Depósitos	6.619.167	22	0	0	0	6.619.189
Entidades de crédito	6.618.652	22				6.618.674
Clientela	515					515
Otros pasivos financieros	53.322					53.322
TOTAL	6.672.489	22	0	0	0	6.672.511

15.1. Depósitos de entidades de crédito

El detalle de los préstamos registrados en este epígrafe, es el siguiente:

DETALLE DE FINANCIACIÓN A 31-12-2020

(Miles de euros)

	CAPITAL E INTERESES PENDIENTES	TIPO DE INTERÉS MEDIO	VENCIMIENTO MEDIO
Préstamos con terceros	8.195		
Bankia	5.994	0,80%	1,42 años
Unicaja	2.201	0,80%	0,58 años
Préstamos con entidades de crédito del Grupo	2.890.024		
CaixaBank	2.848.800	0,82%	2,38 años
Banco BPI	41.224	0,43%	1,33 años
Pólizas con entidades de crédito del Grupo (1)	3.137.945		
CaixaBank	3.007.434	0,75%	n.a.
Banco BPI	130.511	0,80%	n.a.
TOTAL	6.036.164		

(1) Al 31 de diciembre de 2020 los importes no dispuestos de las pólizas de crédito mantenidas con CaixaBank y Banco BPI asciende a 1.696.566 y 44.489 miles de euros respectivamente.

DETALLE DE FINANCIACIÓN A 31-12-2019

(Miles de euros)

	CAPITAL E INTERESES PENDIENTES	TIPO DE INTERÉS MEDIO	VENCIMIENTO MEDIO
Préstamos con terceros	12.872		
Bankia	8.450	0,80%	1,93 años
Unicaja	4.422	0,80%	1,13 años
Préstamos con entidades de crédito del Grupo	2.929.265		
CaixaBank	2.916.742	0,53%	2,39 años
Banco BPI	12.523	0,12%	0,7 años
Pólizas con entidades de crédito del Grupo	3.676.537		
CaixaBank	3.538.197	0,76%	1 año
Banco BPI	138.340	0,80%	1 año
TOTAL	6.618.674		

15.2. Otros pasivos financieros

El detalle de los saldos de este epígrafe, es el siguiente:

DETALLE OTROS PASIVOS FINANCIEROS

(Miles de euros)

	31-12-2020	31-12-2019
Obligaciones a pagar (1)	37.286	52.580
Fianzas recibidas	0	
Pasivos asociados a activos por derechos de uso (Nota 1 y Nota 12)	15.354	
Resto	2.562	742
TOTAL	55.202	53.322

(1) Incluye los saldos pendientes de pago a proveedores, prescriptores y aseguradoras.

En el epígrafe «Otros pasivos financieros - Pasivos asociados a activos por derechos de uso» (véase Nota 12) se presenta el valor actual de los pagos futuros de arrendamiento durante el periodo de obligado cumplimiento del contrato. El movimiento correspondiente al ejercicio es el siguiente:

PAGOS FUTUROS DE CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO OPERATIVO

(Miles de euros)

	31-12-2019	ALTA NETA	ACTUALIZACIÓN FINANCIERA	PAGOS	31-12-2020
Vinculados a otros arrendamientos operativos		16.189		(835)	15.354
TOTAL	0	16.189	0	(835)	15.354

Tipo de descuento aplicado (según el plazo)

España

[-0,165% - 0,47%]

16. Provisiones

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTO DE PROVISIONES

(Miles de euros)

	CUESTIONES PROCESALES Y LITIGIOS POR IMPUESTOS PENDIENTES		COMPROMISOS Y GARANTÍAS CONCEDIDOS		RESTANTES PROVISIONES
	CONTINGENCIAS LEGALES	PROVISIONES PARA IMPUESTOS	RIESGOS CONTINGENTES	COMPROMISOS CONTINGENTES	
SALDO A 31-12-2018		78			305
Altas por combinaciones de negocio				317	47
Con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias	(50)			(399)	8.298
Dotación					8.360
Reversión	(50)			(399)	(62)
Gastos de personal					
Utilización de fondos				400	
Trasposos y otros					1.205
SALDO A 31-12-2019		28		318	9.855
Altas de corrección de valor (nota 1)				27.154	
Con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias	9.832			(4.339)	510
Dotación	9.860			41.184	560
Reversión	(28)			(45.523)	(50)
Utilización de fondos	(3.481)				(1.206)
Trasposos y otros	8.360			(5)	(8.360)
SALDO A 31-12-2020		14.739		23.128	799

16.1. Provisiones para cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes

Dada la naturaleza de estas obligaciones, el calendario esperado de salidas de recursos económicos, en caso de producirse, es incierto.

Litigación vinculada a contratos de crédito al consumo, fundamentalmente tarjetas en modalidades de pago aplazado y tarjetas "revolving" por la aplicación de la Ley de Represión de la Usura de 1908, a raíz de la Sentencia del TS, de fecha 04.03.2020

Litigación vinculada a contratos de crédito al consumo, fundamentalmente tarjetas en modalidades de pago aplazado y "revolving", por la aplicación de la Ley de Represión de la Usura de 1908, a raíz de la Sentencia del Tribunal Supremo, de fecha 04.03.2020. El TS dictó una sentencia con relevancia sectorial en los contratos de tarjetas en dichas modalidades. La resolución determina i) que las tarjetas revolving son un mercado específico dentro de las facilidades de crédito, ii) que el Banco de España publica un tipo de interés de referencia específico de este producto en su Boletín Estadístico, que es el que debe de servir de referencia para determinar cuál es el "interés normal del dinero", iii) que "el tipo medio de interés de las operaciones de crédito mediante tarjetas de crédito y revolving de las estadísticas del Banco de España (...) era algo superior al 20%" y iv) que una TAE como la analizada en el caso concreto, entre el 26,82%/27,24%, es un tipo "manifestamente desproporcionado", lo que conlleva la nulidad del contrato y la devolución de los intereses pagados. Esta sentencia, a diferencia de la anterior sobre esta materia donde se utilizaba la regla *supra duplum* para delimitar el precio desproporcionado -i.e. superar en el doble del interés medio ordinario del mercado- no proporciona en esta ocasión criterios específicos o precisión que permitan determinar con seguridad jurídica qué superación o distancia del "interés normal del dinero" puede llegar a conllevar la nulidad del contrato.

Esta circunstancia es probable que siga propiciando una significativa litigiosidad y un conjunto de criterios judiciales muy dispares cuya concreta afectación no es determinable en la actualidad y que será objeto de seguimiento y gestión específica. Adicionalmente, CaixaBank Payments and Consumer y su matriz CaixaBank, recibieron una acción colectiva formulada por una Asociación de Consumidores y Usuarios (ASUFIN) que ha sido desestimada parcialmente por el Juzgado de lo Mercantil nº 4 de Valencia el 30 de diciembre de 2020. En primer lugar, el proceso quedó reducido a una acción de eventual cesación de condiciones generales; se desestimó, en contra de la Asociación de Consumidores y a favor de CaixaBank, la posibilidad de reclamar devolución de cantidades. Más adelante, la sentencia reafirma esta situación, desestima íntegramente la demanda contra CaixaBank y únicamente solicita a CaixaBank Payments and Consumer la cesación de la cláusula de vencimiento anticipado, desestimando todo el resto de peticiones sobre falta de transparencia en el funcionamiento de las tarjetas, los métodos de cálculo de los intereses, el derecho de compensación de deudas o el cambio de condiciones en contratos de duración indefinida. La Sentencia no ha adquirido firmeza a fecha de hoy pero ASUFIN ha renunciado a apelar contra CaixaBank y solo dirige la revisión de la sentencia que le desestima la mayoría de sus pretensiones contra CaixaBank Payments and Consumer. CaixaBank Payments and Consumer, por su parte, también ha apelado la sentencia contra el único aspecto que el Juzgado cuestionaba en sus contratos, que es la citada cláusula de vencimiento anticipado.

De acuerdo con la mejor información disponible hasta el momento, CaixaBank Payments and Consumer mantiene una provisión específica que incluye la estimación, de las obligaciones presentes que pudieran derivarse de procedimientos judiciales, incluidos los relativos a tarjetas revolving y/o con pagos aplazados, cuya ocurrencia se ha considerado como probable.

En 2019, esta provisión se registró en el epígrafe «Restantes Provisiones» siendo reclasificada en el ejercicio 2020 al epígrafe «Provisiones para cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes» al recibir una acción colectiva, tal y como se ha mencionado anteriormente.

En todo caso, los desembolsos que finalmente pudieran ser necesarios dependerán de los términos concretos de las sentencias a las tenga que hacer frente el Grupo, y/o el número de demandas que sean atendidas, entre otros. Dada la naturaleza de estas obligaciones, el calendario esperado de salidas de recursos económicos, en caso de producirse, es incierto y, conforme a la mejor información disponible a fecha de hoy, se estima que las responsabilidades que pudieran derivarse de dichos procedimientos no tendrán, en conjunto, un efecto significativo adverso en los negocios, la situación financiera ni en los resultados de sus operaciones.

17. Patrimonio neto
Capital social

A continuación se presenta información seleccionada sobre las magnitudes y naturaleza del capital social:

INFORMACIÓN SOBRE CAPITAL SOCIAL

	31-12-2020	31-12-2019
Número de acciones suscritas y desembolsadas (unidades) (1)	148.686	148.686
Valor nominal por acción (euros)	909	909

(1) La totalidad de las acciones está representada mediante anotaciones en cuenta, siendo todas simétricas en cuanto a derechos.

Prima de emisión

El texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital permite expresamente la utilización del saldo de la prima de emisión para ampliar el capital y no establece restricción específica alguna en cuanto a la disponibilidad de dicho saldo.

Ganancias acumuladas, Reservas de revalorización y Otras reservas

El detalle del saldo de este epígrafe, es el siguiente:

DETALLE DE RESERVAS

	31-12-2020	31-12-2019
Ganancias acumuladas	352.737	329.301
<i>Reserva legal (1)</i>	27.031	18.994
<i>Reserva voluntaria</i>	5.800	5.790
<i>Reserva de fusión (2)</i>	304.517	304.517
<i>Resultados procedentes de la venta de las inversiones clasificadas en «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global – Instrumentos de patrimonio»</i>	15.389	-
Otras reservas (3)	1.030.639	1.055.250
TOTAL	1.383.376	1.384.551

(1) Al cierre del ejercicio 2020, la reserva legal alcanza los mínimos requeridos por la Ley de Sociedades de Capital, tras el reparto del beneficio del ejercicio 2019.

(2) Incluye las reservas de fusión que tienen su origen en la agregación de las diferencias positivas y negativas de la fusión por absorción de las sociedades Adquiera Servicios Financieros (2013) y CaixaBank Payments (2019).

(3) Incluye las aportaciones realizadas por el Accionista Único y el impacto de la primera aplicación de la circular 4/2019

Reserva de fusión

Incluye las reservas de fusión originadas por la absorción de las sociedades Adquiera Servicios Financieros (2013) y CaixaBank Payments (2019).

En la fusión por absorción de CaixaBank Payments se reconoció una reserva positiva de fusión por importe de 315.331 miles de euros, correspondiente a la reclasificación del capital y de las reservas previas de la sociedad absorbida (261.803 y 53.528 miles de euros, respectivamente).

Otras reservas

Las otras reservas se subdividen en distintas clases de reservas en función de su origen:

Aportaciones de socios

Incluye las aportaciones del Accionista Único. En el ejercicio 2019 el Accionista Único de la Sociedad, CaixaBank, S.A. realizó una aportación de socio por importe de 931.000 miles de euros desembolsada en efectivo.

Primera aplicación de la circular 4/2019 del Bando de España

Incluye el impacto de primera aplicación de la circular 4/2019 por importe de 24.610 miles de euros (véase Nota 1.4).

Reserva indisponible

Se ha establecido en el patrimonio neto una reserva indisponible equivalente al importe de las acciones de la sociedad dominante, CaixaBank, S.A., que posee la Sociedad, cuyo importe asciende a 31 de diciembre de 2020 a 10 miles de euros.

18. Situación fiscal

18.1. Consolidación fiscal

El grupo de consolidación fiscal del Impuesto sobre Sociedades incluye a CaixaBank, como sociedad dominante, y como dependientes a aquellas sociedades españolas del grupo mercantil que cumplen los requisitos exigidos al efecto por la normativa, dónde se incluye la Sociedad.

Asimismo, CaixaBank y algunas de sus sociedades dependientes, entre las que se incluye la Sociedad, forman parte del grupo de consolidación fiscal del IVA desde el ejercicio 2008, siendo CaixaBank la sociedad dominante.

18.2. Ejercicios sujetos a inspección fiscal

Con fecha 24 de julio de 2018 la Administración Tributaria española comunicó a CaixaBank, S.A. (cabecera del grupo consolidable del impuesto de sociedades, al que pertenece la Sociedad), el inicio de un procedimiento inspector en relación con los principales impuestos que le son de aplicación de los ejercicios 2013 a 2015, ambos inclusive, que ha finalizado en el presente ejercicio, sin impacto relevante.

De acuerdo con lo anterior, CaixaBank tiene abiertos a Inspección los ejercicios 2016 y siguientes de los principales impuestos que le son de aplicación.

A 31 de diciembre de 2020 y 2019 no existen litigios en curso que en opinión de los Administradores de la Sociedad puedan suponer un impacto significativo en la situación patrimonial de la Sociedad.

18.3. Conciliación del resultado contable y fiscal

A continuación se presenta la conciliación entre el gasto por Impuesto sobre Sociedades y el resultado antes de impuestos multiplicado por el tipo impositivo vigente aplicable en España:

CONCILIACION DE LOS RESULTADOS CONTABLE Y FISCAL

(Miles de euros)

	2020	2019
Resultado antes de impuestos (A)	470.594	524.193
Aumentos/disminuciones por diferencias permanentes (1)	(169.197)	(918)
Resultado con tributación	301.397	523.275
Cuota del impuesto (Resultado con tributación * 30%) (2)	(90.419)	(156.983)
Deducciones	5	9
Cuota del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio	(90.414)	(156.974)
Otros impuestos (3)	4.087	3.635
Ajustes de impuestos	2	(59)
Impuesto sobre beneficios (B)	(86.325)	(153.398)
RESULTADO DESPUES DE IMPUESTOS (A) + (B)	384.269	370.795

(1) Corresponde principalmente la exención aplicada por la venta de la participación en Comercia Global Payments (Nota11)

(2) Los ingresos y gastos dentro del Grupo fiscal cuya matriz es CaixaBank, S.A. tributan al tipo general del 30% en el Impuesto sobre Sociedades.

(3) En Otros Impuestos se incluye, principalmente, el importe del impuesto sobre beneficios generado por la sucursal que la Sociedad tienen en Portugal, que tributa a un tipo diferente al del Grupo fiscal de CaixaBank, y retenciones en origen soportadas sobre rentas extranjeras.

18.4. Activos fiscales diferidos

A continuación se presenta el movimiento del saldo de este epígrafe:

MOVIMIENTO DE ACTIVOS FISCALES DIFERIDOS

(Miles de euros)

	ALTAS POR COMBINACIONES DE NEGOCIO		REGULARIZACIONES		31-12-2019		REGULARIZACIONES		31-12-2020	
	31-12-2018	28.971	ALTAS	BAJAS	31-12-2019	REGULARIZACIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2020	
Provisión para insolvencias	22.996	28.971	4.228	(178)	56.017		31.911		87.928	
Otras provisiones	759	28	3.953	(156)	4.584		2.206	(1.166)	5.624	
BINS	1.002		1.805	(642)	2.165		1.214		3.379	
Deducciones	55		6		61	(1)		(16)	44	
TOTAL	24.812	28.999	0	9.992	(976)	62.827	(1)	35.331	(1.182)	96.975
De los que: monetizables	18.255				39.847					46.687

Las altas de Bases Imponibles Negativas corresponden principalmente a la actividad en Portugal.

La Sociedad no tiene activos fiscales diferidos relevantes no reconocidos en balance.

CaixaBank, S.A., matriz del grupo de consolidación fiscal al que pertenece la Sociedad, realiza un análisis del valor recuperable de los activos por impuestos diferidos registrados. Para ello, con carácter semestral, el Grupo realiza, en colaboración con un experto independiente un ejercicio de evaluación de la recuperabilidad de los activos fiscales reconocidos en balance sobre la base de un presupuesto consistente en el horizonte de 6 años.

El Grupo estima que los activos por impuestos diferidos registrados surgidos por créditos por bases imponibles negativas, deducciones y las diferencias temporarias no monetizables correspondientes a la jurisdicción española se habrán recuperado en un periodo máximo de 15 años

A 31 de diciembre de 2020, los resultados del modelo y los ejercicios de back testing realizados soportan la recuperabilidad de los activos fiscales diferidos en los plazos legales. Asimismo, en los actuales entornos de tipo de interés, el valor nominal de los activos fiscales diferidos no difiere significativamente de su valor actual.

19. Riesgos y compromisos contingentes

A continuación se detalla la composición del capítulo “Riesgos y compromisos contingentes”, incluido en la pro-memoria:

COMPROMISOS DE PRESTAMOS CONCEDIDOS

(Miles de euros)

	31-12-2020		31-12-2019	
	DISPONIBLE	LÍMITES	DISPONIBLE	LÍMITES
Disponible por terceros (1)				
Entidades de crédito	2.067	2.419	2.340	2.340
Administraciones públicas	12.354	13.007	6.618	6.618
Otros sectores	14.370.165	19.039.639	13.212.294	17.882.138
TOTAL	14.384.586	19.055.065	13.221.252	17.891.096

De los que: de disponibilidad condicionada

(1) Límites de las tarjetas de crédito e importes disponibles para las tarjetas de crédito para las cuales la Sociedad ha asumido compromisos de crédito superiores al importe registrado en el activo del balance.

20. Otra información significativa
20.1. Activos financieros dados de baja del balance por causa de deterioro

A continuación se muestra el resumen de los movimientos en las partidas dadas de baja del balance por considerarse remota su recuperación. Estos activos financieros figuran registrados como «Activos financieros dados de baja del balance por su deterioro» en cuentas de orden complementarias a los balances:

MOVIMIENTO DE ACTIVOS FALLIDOS
(Miles de euros)

	2020	2019
SALDO AL INICIO DEL EJERCICIO	168.822	95.353
Altas:	306.311	192.774
Saneamientos (Nota 28)	50.555	31.200
Otros conceptos	255.756	161.574
Bajas:	253.182	119.305
Por recuperación en efectivo del principal (Nota 28)	32.737	25.392
Por recuperación en efectivo de los productos vencidos y no cobrados	2.761	381
Por enajenación de fallidos (1)	215.713	91.042
Por condonación, prescripción y otras causas	1.971	2.490
SALDO AL FINAL DEL EJERCICIO	221.951	168.822

(1) Corresponde a las operaciones de venta de activos dudosos y fallidos realizadas e incluye los intereses asociados a estas carteras.

(*) Incluye, básicamente, intereses devengados por los activos financieros en el momento de su baja del balance.

21. Ingresos por intereses

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE INGRESOS POR INTERESES

(Miles de euros)

	2020	2.019
Entidades de crédito		
Préstamos y anticipos a la clientela y otros productos financieros		
Préstamos y anticipos	609.554	638.486
Activos dudosos	14.174	14.516
Resto		127
TOTAL	623.728	653.129

A continuación, se presenta el tipo de interés efectivo medio de las distintas categorías de activos financieros calculados sobre los saldos netos medios (excluidas las rectificaciones):

RENDIMIENTO MEDIO DEL ACTIVO

(Porcentaje)

	2020	2019
Activos financieros a coste amortizado		
Depósitos en entidades de crédito		
Crédito a la clientela	8,66%	9,48%
Valores representativos de deuda		

22. Gastos por intereses

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

(Miles de euros)

	2020	2019
Entidades de crédito (*)	43.789	47.908
Operaciones del mercado monetario a través de entidades de contrapartida		
Intereses por pasivos por arrendamientos (Nota 2.14 y 15.2)	64	
Otros		
TOTAL	43.853	47.908

(*) Corresponden a los intereses devengados por la disposición de las distintas pólizas de crédito y préstamos con entidades de crédito.

A continuación, se presenta el tipo de interés efectivo medio de las distintas categorías de pasivos financieros calculados sobre los saldos netos medios (excluidas las rectificaciones):

RENDIMIENTO MEDIO DEL PASIVO

(Porcentaje)

	2020	2019
Depósitos de entidades de crédito	0,78%	0,66%
Valores representativos de deuda emitidos (excluidos los pasivos subordinados)		
Pasivos subordinados		

23. Ingresos por dividendos

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

INGRESOS POR DIVIDENDOS

(Miles de euros)

	2020	2019
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	536	372
Visa	501	372
Resto	35	
Participaciones en empresas del grupo	19.279	10.785
CaixaBank Equipment Finance	2.850	7.665
Telefónica Consumer Finance	1.949	2.480
PromoCaixa (Nota 11)	14.480	
Global Payments MoneyToPay		640
Participaciones en empresas asociadas y negocios conjuntos	2.197	5.470
Comercia Global Payments	1.767	4.900
Servired	429	570
TOTAL	22.012	16.627

24. Comisiones

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE COMISIONES PERCIBIDAS

(Miles de euros)

	2020	2019
Comisiones por servicios de cobros y pagos	401.018	456.791
<i>De las que: tarjetas de débito y crédito</i>	<i>148.982</i>	<i>160.337</i>
Por comercialización de productos financieros no bancarios	39.343	36.195
Otras comisiones	11.091	11.639
TOTAL	451.452	504.625

DETALLE DE COMISIONES PAGADAS

(Miles de euros)

	2020	2019
Comisiones bancarias (1)	(18.988)	(14.921)
Cedidas a otras Sociedades (2)	(85.005)	(61.153)
Por prestación de servicios de agencia (3)	(143.794)	(152.947)
Otras comisiones	(771)	(7.849)
TOTAL	(248.558)	(236.870)

(1) Corresponde a comisiones pagadas a Sociedades bancarias por emisión de recibos, por realización de transferencias o por no disponibilidad de las líneas de crédito.

(2) Corresponde a comisiones cedidas a Sociedades con las que se mantienen pactos de comisión de tarjetas, así como comisiones pagadas a Redsys y Visa.

(3) Corresponde a comisiones devengadas en concepto de prestación de servicios de agencia a la matriz del Grupo (negociación, comercialización, intermediación y venta de tarjetas de crédito y débito).

25. Otros productos y cargas de explotación

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE OTROS PRODUCTOS DE EXPLOTACION

(Miles de euros)

	2020	2019
Comisiones financieras compensadoras de costes directos	50	547
Ingresos por prestación de servicios (1)	18.272	6.407
Ingresos para compensar costes directos soportados con su operativa (2)	14.341	15.804
Recuperación de gastos por operaciones fraudulentas (3)	21.450	24.099
Otros Ingresos	394	288
TOTAL	54.507	47.145

(1) Servicios realizados por la Sociedad a las sociedades vinculadas Telefónica Consumer Finance E.F.C., S.A., CaixaBank Equipment Finance, S.A.U. y CaixaBank S.A.

(2) Ingresos para compensar costes directos soportados con su operativa principalmente recibidos de Visa, ServiRed y Redsys.

(3) Recuperaciones de gastos por operaciones fraudulentas denunciadas por los clientes, amparados en el servicio gratuito CaixaBankProtect. Dichas operaciones son retrocedidas al cliente y el gasto es inicialmente asumido por la Sociedad y registradas en el epígrafe "Otras cargas de explotación". Las recuperaciones registradas en este epígrafe son las operaciones fraudulentas asumidas por un tercero (comercios de internet no seguros).

DETALLE DE OTRAS CARGAS DE EXPLOTACION

(Miles de euros)

	2020	2019
Gastos por acuerdos comerciales con prescriptores	(6.948)	(9.417)
Gastos por operaciones fraudulentas (1)	(30.816)	(28.794)
Otros conceptos (2)	(1.623)	(5.981)
TOTAL	(39.387)	(44.192)

(1) Corresponde al saldo registrado por operaciones fraudulentas denunciadas por los clientes en el marco de CaixaBankProtect. Las condiciones en las que la Sociedad se hace cargo de la operativa por fraude son las establecidas por el servicio CaixaBankProtect.

(2) Corresponde a costes relacionados con la gestión de recobro de impagados.

26. Gastos de personal

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GASTOS DE PERSONAL

(Miles de euros)

	2020	2019
Sueldos y salarios	29.209	23.753
Seguridad Social	7.067	5.874
Dotaciones a planes de aportación definida	113	113
Otros gastos de personal	4.141	3.000
TOTAL	40.530	32.740

La Sociedad tiene asumido con los empleados en excedencia procedentes de CaixaBank, S.A. el compromiso de realizar una aportación definida para la contingencia de jubilación, consistente en un porcentaje sobre su salario, a un Plan de Pensiones externo que cumple los requisitos establecidos en el Real Decreto 1588/1999, de 15 de octubre. El Plan se encuentra adscrito al Pensions Caixa 30, Fondo de Pensiones, cuyas entidades gestora y depositaria son VidaCaixa y Cecabank, respectivamente.

Las aportaciones efectuadas por la Sociedad por este concepto en cada ejercicio se registran en el apartado «Dotaciones a planes de aportación definida»

La partida «Otros gastos de personal» incluye, entre otros, los conceptos de formación, ayuda de estudios, indemnizaciones y otros beneficios a corto plazo.

A continuación se presenta la composición de la plantilla, en términos medios, por categorías profesionales y género:

PLANTILLA MEDIA

(Número de empleados)

	2020			2019		
	HOMBRES	MUJERES	DE LOS QUE: CON DISCAPACIDAD SUPERIOR O IGUAL AL 33%	HOMBRES	MUJERES	DE LOS QUE: CON DISCAPACIDAD SUPERIOR O IGUAL AL 33%
Directivos	62	23		11	4	
Mandos intermedios	53	63		48	37	
Gestores	157	220	7	173	226	7
TOTAL	272	305	7	232	267	7

A continuación se presenta la composición de la plantilla, a cierre de los ejercicios 2020 y 2019, por categorías profesionales y género:

PLANTILLA A CIERRE DEL EJERCICIO

(Número de empleados)

	2020			2019		
	HOMBRES	MUJERES	DE LOS QUE: CON DISCAPACIDAD SUPERIOR O IGUAL AL 33%	HOMBRES	MUJERES	DE LOS QUE: CON DISCAPACIDAD SUPERIOR O IGUAL AL 33%
Directivos	60	23		11	4	
Mandos intermedios	53	60		48	37	
Gestores	151	210	6	173	225	7
TOTAL	264	293	6	232	266	7

27. Otros gastos de administración

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE OTROS GASTOS DE ADMINISTRACION

(Miles de euros)

	2020	2019
Tecnología y sistemas	(56.671)	(51.468)
Publicidad	(13.759)	(17.678)
Inmuebles e instalaciones	(1.234)	(381)
Alquileres	(838)	(1.803)
Comunicaciones	(3.145)	(1.880)
Servicios administrativos subcontratados	(27.490)	(23.388)
Tributos	(218)	(76)
Primas de seguros	(2.177)	(2.135)
Servicio de vigilancia y traslado de fondos	(105)	(131)
Gastos de representación y desplazamiento del personal	(1.818)	(2.486)
Impresos y material de oficina	(4.457)	(4.658)
Informes técnicos	(4.923)	(5.062)
Gastos judiciales y de letrados	(2.237)	(1.768)
Órganos de Gobierno y Control	(540)	(521)
Otros gastos	(7.578)	(8.166)
TOTAL	(127.190)	(121.601)

En el apartado de "Informes técnicos" se incluyen los honorarios y gastos pagados al auditor, sin incluir el IVA correspondiente, según el siguiente detalle:

HONORARIOS DEL AUDITOR EXTERNO

(Miles de euros)

	2020	2019
Auditor de la Sociedad (PriceWaterhouseCoopers Auditores, SL en 2020 y 2019)	250	212
Auditoría	250	212
Auditoría estatutaria	208	200
Revisión limitada	42	12
Otros servicios		
TOTAL	250	212

Información sobre el periodo medio de pago a proveedores

A continuación se desglosa la información requerida en relación a los pagos realizados y pendientes de pago en la fecha del cierre del balance:

PAGOS REALIZADOS Y PENDIENTES EN LA FECHA DE CIERRE DEL BALANCE
(Miles de euros)

	IMPORTE	
	2020	2019
Total pagos realizados	248.585	355.041
Total pagos pendientes	4.394	4.318
TOTAL PAGOS DEL EJERCICIO	252.979	359.359

PERIODO MEDIO DE PAGO Y RATIOS DE PAGO A PROVEEDORES
(Días)

	DÍAS	
	2020	2019
Periodo medio de pago a proveedores	32,70	14,66
Ratio de operaciones pagadas	32,87	14,61
Ratio de operaciones pendientes de pago	19,90	19,22

De acuerdo con la Disposición Transitoria Segunda de la Ley 15/2010, con carácter general el plazo máximo legal es de 30 días, ampliable mediante pacto de las partes hasta un plazo no superior a 60 días.

28. Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE POR PERDIDAS POR DETERIORO DEL VALOR DE ACTIVOS FINANCIEROS (NETO)

(Miles de euros)

	2020	2019
Activos financieros a coste amortizado / Préstamos y partidas a cobrar	(304.926)	(171.103)
Préstamos y anticipos	(304.926)	(171.103)
Dotaciones netas (nota 10)	(287.108)	(165.295)
Saneamientos	(50.555)	(31.200)
Activos fallidos recuperados (Nota 20)	32.737	25.392
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global / Activos financieros disponibles para la venta		
Saneamientos		
TOTAL	(304.926)	(171.103)

29. Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GANANCIAS O PÉRDIDAS AL DAR DE BAJA EN CUENTAS ACTIVOS NO FINANCIEROS

(Miles de euros)

	2020			2019		
	GANANCIA	PÉRDIDA	RESULTADO NETO	GANANCIA	PÉRDIDA	RESULTADO NETO
Por venta de activo material	1.358	(1.942)	(585)			
Por venta de participaciones (Nota 11)	9.169		9.169			
TOTAL	10.527	(1.942)	8.584	0	0	0

30. Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como operaciones interrumpidas

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GANANCIAS/(PÉRDIDAS) DE ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA

(Miles de euros)

	2020	2019
Pérdidas por deterioro de activos no corrientes en venta	(123)	
Beneficio neto por venta de activos no corrientes en venta (Nota 11)	161.455	
TOTAL	161.332	0

31. Información sobre el valor razonable

Todos los instrumentos financieros se clasifican en uno de los siguientes niveles en función de la metodología empleada en la obtención de su valor razonable:

- Nivel 1: se utiliza el precio que se pagaría por ellos en un mercado organizado, transparente y profundo («el precio de cotización» o «el precio de mercado»). Se incluyen en este nivel, de forma general, los valores representativos de deuda con mercado líquido, los instrumentos de capital cotizados y los derivados negociados en mercados organizados, así como los fondos de inversión.
- Nivel 2: se utilizan técnicas de valoración en las cuales las hipótesis consideradas corresponden a datos de mercado observables directa o indirectamente o precios cotizados en mercados activos.

Respecto de aquellos instrumentos clasificados en el Nivel 2 para los cuales no existe un precio de mercado, su valor razonable se estima recurriendo a precios cotizados recientes de instrumentos análogos y a modelos de valoración suficientemente contrastados y reconocidos por la comunidad financiera internacional, considerando las peculiaridades específicas del instrumento que debe valorarse y, muy especialmente, los distintos tipos de riesgos asociados al mismo.

- Nivel 3: se utilizan técnicas de valoración en las cuales algunas de las hipótesis significativas no están apoyadas en datos directamente observables en el mercado.

En referencia a los activos financieros a coste amortizado, dada su naturaleza, composición y registro de los mismos, principalmente con vencimiento inferior a un año y con tipos de interés modificables por riesgo de crédito, sus desviaciones en relación a los tipos de interés de mercado no son relevantes, y, teniendo en consideración las correcciones valorativas registradas sobre dichos activos se estima que su valor razonable al 31 de diciembre de 2020 y 2019 no difiere significativamente de sus correspondientes valores en libros.

En el caso de los activos registrados en el epígrafe «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global», en concreto las acciones de Visa, el valor contable no difiere del valor razonable de la misma. Estas acciones se encuentran clasificadas en el nivel 3 y para estimar el valor razonable, se ha tomado como referencia el valor de cotización de las acciones clase A de Visa Inc, aplicando al mismo, ajustes de descuento por iliquidez (las acciones clase C cuentan con una cláusula que impide su transmisibilidad en el mercado) y litigiosidad (mecanismo de ajuste en función de la posible aparición de futuros pleitos asociados con el negocio de Visa Europe).

Respecto al valor razonable de los pasivos financieros, dado que son activos a tipo variable, su valor razonable no difiere significativamente del valor registrado en el balance a 31 de diciembre de 2020 y 2019.

32. Transacciones con partes vinculadas

El «personal clave de la dirección» de Caixabank Payments&Consumer, entendido como aquellas personas que tienen autoridad y responsabilidad para planificar, dirigir y controlar las actividades de la Sociedad, directa o indirectamente, está integrado por todos los miembros del Consejo de Administración y los altos cargos autorizados por Banco de España. Por sus cargos, cada una de las personas que integran este colectivo se considera «parte vinculada».

También se consideran partes vinculadas los familiares cercanos al «personal clave de la dirección», entendidos éstos como aquellos miembros del entorno familiar que podrían ejercer influencia en, o ser influidos por esa persona en sus asuntos con la Entidad, así como aquellas sociedades en las que el personal clave o sus familiares cercanos ejercen control, control conjunto o influencia significativa, o bien cuentan, directa o indirectamente con un poder de voto importante.

A continuación se detallan los saldos más significativos entre la Sociedad y sus partes vinculadas que complementan el resto de saldos de las notas de esta memoria. Adicionalmente, también se detallan los importes registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias como consecuencia de las operaciones realizadas. La totalidad de los saldos y operaciones realizados entre partes vinculadas forman parte del tráfico ordinario y se realizan en condiciones de mercado:

SALDOS Y OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS
(Miles de euros)

	FUNDACION BANCARIA "LA CAIXA" Y SU GRUPO		ACCIONISTA UNICO Y SOCIEDADES DEPENDIENTES		SOCIEDADES ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS		PERSONAL CLAVE DE LA DIRECCION	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
ACTIVO								
Otros activos financieros			10	13				
Préstamos y anticipos								
Entidades de crédito			66.646	18.110				
Inversiones crediticias					800		85	42
<i>De los que: corrección de valor</i>								
Participaciones			249.721	264.936	337.155	665.840		
Inmovilizado			41.901	23.110				
TOTAL	0	0	358.268	306.156	337.955	665.840	85	42
PASIVO								
Pasivos financieros a coste amortizado			6.027.969	6.605.802				
Pasivos fiscales								
Resto pasivos								
TOTAL	0	0	6.027.969	6.605.802	0	0	0	0
PÉRDIDAS Y GANANCIAS								
Ingresos por intereses								
Gastos por intereses			(43.853)	(47.908)				
Ingresos por comisiones			34.707	31.768	6.949	8.231		
Gastos por comisiones			(153.173)	(163.612)	(10.564)	(10.549)		
Rendimientos instrumentos de capital			19.279	7.665	2.197	0		
Otros gastos de administración			(73.175)	(55.454)	(2.377)	(1.210)	(1.388)	(872)
Otros productos de explotación			12.806	881	6.144	4.733		
Pérdidas por deterioro del resto de activos								
TOTAL	0	0	(203.409)	(226.660)	2.349	1.205	(1.388)	(872)
OTROS								
Riesgos contingentes							347	
Compromisos contingentes								
TOTAL	0	0	0	0	0	0	347	0

Las operaciones entre empresas del grupo forman parte del tráfico ordinario y se realizan en condiciones de mercado.

Descripción de las relaciones entre CaixaBank Payments&Consumer, CaixaBank y Fundación Bancaria "la Caixa"

CaixaBank Payments&Consumer mantiene con su Accionista Único (CaixaBank, S.A.), un contrato de agencia y prestación de servicios que se firmó en 2012 con una duración de 20 años con el fin de encargar la prestación de un servicio de gestión integral de los procesos internos y externos derivados de las operaciones financieras realizadas por la Sociedad con los clientes de CaixaBank.

Adicionalmente, la Sociedad mantiene con su Accionista Único, contratos correspondientes a la financiación concedida (véase Nota 15) y contratos por cuentas a la vista y a plazo (véase Nota 10).

La Sociedad mantiene con la sociedad del Grupo BPI, S.A., un contrato de agencia y prestación de servicios que se firmó en 2018 con el fin de promover la negociación, comercialización e intermediación de instrumentos de pago entre los clientes de Banco BPI.

CaixaBank, S.A., Accionista Único de la Sociedad, mantiene un Protocolo Interno de Relaciones con la Fundación Bancaria "la Caixa" y CriteríaCaixa, que regula los mecanismos y criterios de relación entre CaixaBank, la Fundación Bancaria "la Caixa" y CriteríaCaixa.

33. Otros requerimientos de información
33.1. Medio ambiente

No existe riesgo de naturaleza ambiental significativo debido a la actividad de la Sociedad, y por lo tanto, no es necesario incluir ningún desglose específico en el documento de información medioambiental (Orden del Ministerio de Justicia JUS/471/2017).

La Sociedad integra el compromiso con el respeto y la protección del entorno en la gestión del negocio, sus proyectos, productos y servicios (véase el correspondiente apartado en el Informe de Gestión adjunto).

En 2020, la Sociedad no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental.

33.2. Servicios de atención al cliente

CaixaBank Payments&Consumer se encuentra adherido al Servicio de Atención al Cliente de CaixaBank, S.A., el cual presta servicio a las sociedades del Grupo CaixaBank.

El Servicio de Atención al Cliente (SAC) es el encargado de atender y resolver quejas y reclamaciones de clientes. Es un servicio separado de los servicios comerciales y actúa con independencia de criterio y conocimientos sobre la normativa de protección de la clientela.

En caso de que el reclamante no obtenga una resolución satisfactoria o que haya transcurrido el plazo regulatorio sin obtener respuesta, puede acudir a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores, los cuales no son vinculantes y la sociedad reclamada puede decidir si rectifica su actuación de conformidad con las conclusiones del supervisor.

Adicionalmente, también son funciones del Servicio de Atención al Cliente la ejecución de las resoluciones adoptadas; la detección de riesgos legales y operativos a partir de las reclamaciones recibidas y la formulación e impulso de propuestas de mejora para la mitigación de los riesgos detectados; el control del funcionamiento adecuado del sistema de reclamaciones y el reporte de la información sobre la gestión de las reclamaciones a los órganos de dirección de la Sociedad y a las autoridades supervisoras.

Asimismo, el Servicio de Atención al Cliente participa en el proceso de aprobación de nuevos productos mediante el Comité de Productos, anticipando posibles problemáticas en base a la experiencia de reclamaciones.

El SAC se complementa con el equipo de Contact Center Clientes (CCC), en dependencia de la Dirección General de Negocio de CaixaBank, S.A. y que presta servicio a las sociedades del Grupo CaixaBank, entre las que se incluye la Sociedad. Entre sus funciones, destaca la atención de solicitudes de información, gestión de insatisfacciones por el canal telefónico y quejas escritas relacionadas con aspectos de calidad de servicio y aspectos de índole reputacional desde el punto de vista corporativo. También se encargan de ofrecer apoyo al territorio para que puedan prevenir y resolver situaciones que originen desacuerdos con cliente, compartir con otros departamentos y filiales los motivos de insatisfacción para detectar procesos a corregir y ayudar a implantar mejoras que redunden en la reducción de posibles reclamaciones de clientes.

A continuación, se presenta la información relativa al Servicio de Atención al cliente de CaixaBank Payments&Consumer del ejercicio 2020:

RECLAMACIONES RECIBIDAS

(Número de reclamaciones)

	2020	2019
ATENDIDAS POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTACT CENTER CLIENTES (CCC)	17.898	12.671
Servicio de Atención al Cliente (SAC) y Contact Center Clientes (CCC)	17.898	12.671
PRESENTADAS ANTE LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES	174	130
Banco de España	174	130

El número de informes o resoluciones emitidos por los servicios de atención al cliente y los servicios de reclamaciones de los supervisores, son los siguientes:

INFORMES EMITIDOS POR SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIOS DE RECLAMACIÓN DE SUPERVISORES

TIPO DE RESOLUCION	SAC		BANCO DE ESPAÑA	
	2020	2019	2020	2019
Favorables al reclamante	9.518	4.974	21	15
Favorables a la Sociedad	3.563	5.235	21	62
Allanamiento	0	0	46	17
Otros (inadmitida/sin pronunciamiento)	3.772	1.964	47	9
TOTAL	16.853	12.173	135	103

33.3. Relación con agentes

Por otra parte, según lo establecido en el artículo 22 del Real Decreto 1245/1995 de 14 de julio del Ministerio de Economía y Hacienda, la Sociedad si ha mantenido en vigor contratos de agencia con agentes a los que se les haya otorgado poderes para actuar habitualmente frente a la clientela, en nombre y por cuenta de la Sociedad, en la negociación o formalización de operaciones típicas de la actividad de una entidad de crédito. A continuación, adjuntamos el listado de dichos agentes:

- Abreu Cervera, Joaquin
- Cano Romero, Manuel
- Carmona Olmedo, Mercedes
- Casales Lorenzo, Isabel
- Centro de seguros y servicios correduría 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
- Gil Sosa, Alejandro
- 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

Adicionalmente, la Sociedad dispone de un establecimiento permanente en Portugal al que se asignó la cartera adquirida a Banco BPI en 2018.

Asimismo, la Sociedad mantiene contratos de agencia con CaixaBank, S.A. y Banco BPI, S.A. respectivamente y que se detallan en la nota 32 de las presentes cuentas anuales.

Anexo 1 - Participaciones en sociedades dependientes

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN		CAPITAL SOCIAL	RESERVAS RESULTADOS	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)
			DIRECTA	TOTAL			
CaixaBank Equipment Finance, S.A.U.	Arrendamiento de vehículos y bienes de equipo	Madrid-España	-	100,00	10.518	38.927 2.245	35.587
PremiaT Comunidad Online, S.L.	Comercialización de plataforma cashless	Barcelona-España	-	100,00	100	1.012 (181)	1.613
PromoCaixa, S.A.	Comercialización de productos	Barcelona-España	-	100,00	60	(9.104) 17.956	197.521
Telefónica Consumer Finance E.F.C., S.A.	Financiación al consumo	Madrid-España	-	50,00	5.000	28.781 677	15.000

Nota: La información de las sociedades que no cotizan en Bolsa corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.

Anexo 2 - Participaciones en acuerdos y negocios conjuntos

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN		ACTIVO	PASIVO	INGRESOS ORDINARIOS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL
			DIRECTA	TOTAL									
Payment Innovation HUB, S.A.	Medios de pago	Barcelona-España	-	50,00	1.018	91	1.720	60	531	336	336	30	

Nota: La información de las sociedades corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.

Anexo 3 – Participaciones en sociedades asociadas

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN		ACTIVO	PASIVO	INGRESOS ORDINARIOS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL
			DIRECTA	TOTAL									
BIP & Drive, S.A.	Medios de telepeaje	Madrid-España	-	25,00	20.723	9.503	181.731	4.613	4.977	1.631	1.631	3.010	
Brilliance-Bea Auto Finance Co., L.T.D. (1)	Financiación de automóviles	China	-	22,50	6.084.455	4.372.429	584.636	1.600.000	45.243	66.783	66.783	43.900	
Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L.	Entidad de pago	Madrid-España	-	20,00	428.333	223.771	159.940	4.425	170.602	29.535	29.535	232.588	1.767
Global Payments – Caixa Acquisition Corporation S.A.R.L.	Sistemas de pago	Luxemburgo	-	49,00	30.147	24	-	13	30.159	(48)	(48)	14.803	
Global Payments Moneytopay, EDE, S.L.	Entidad de pago	Madrid-España	-	49,00	130.928	121.308	9.840	1.350	5.855	2.415	2.415	10.110	
Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.	Medios de pago	Madrid-España	-	20,00	99.642	29.359	144.577	5.815	62.929	1.540	1.540	24.083	
Servired, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A.	Medios de pago	Madrid-España	-	22,01	44.886	18.535	2.488	16.372	7.956	(1.374)	(1.374)	6.538	429
Sistema de Tarjetas y Medios de Pago, S.A.	Medios de pago	Madrid-España	-	18,11	400.526	395.847	7.912	240	4.011	428	428	715	
Sociedad de Procedimientos de Pago, S.L.	Entidad de pago	Madrid-España	-	22,92	7.809	5.784	12.822	2.346	(305)	(17)	(17)	417	
Zone2Boost, S.L.	Holding para adquisición de negocios	Barcelona-España	-	40,00	2.054	31	165	3	2.332	(312)	(312)	961	

(1) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Renmimbi (miles)

Nota: La información de las sociedades que no cotizan en Bolsa corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.