



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

2019

Cuentas anuales e Informe de Gestión que el Consejo de Administración, en la sesión de 25 de marzo de 2020, acuerda someter a aprobación del Accionista Único.



CUENTAS ANUALES DE CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER A 31 DE DICIEMBRE DE 2019

- Balances a 31 de diciembre de 2019 y 2018, antes de la aplicación del resultado
- Cuentas de pérdidas y ganancias correspondientes a los ejercicios anuales acabados el 31 de diciembre de 2019 y 2018
- Estados de cambios en el patrimonio neto correspondientes a los ejercicios anuales acabados el 31 de diciembre de 2019 y 2018
 - ◆ 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 2019 y 2018
- Memoria correspondiente al ejercicio anual acabado el 31 de diciembre de 2019

BALANCES
ACTIVO
(Miles de euros)

	NOTA	31-12-2019	31-12-2018 (*)
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		13	
Instrumentos de capital		13	
Activos financieros disponibles para la venta	9	71.705	298
Instrumentos de capital		71.705	298
Inversiones crediticias	10	7.433.634	2.706.006
Depósitos en entidades de crédito		18.110	2.541
Crédito a la clientela		7.415.524	2.703.294
Otros activos financieros			171
Activos no corrientes en venta		355	241
Participaciones	11	930.776	100.163
Sociedades asociadas		80.810	45.245
Sociedades multigrupo		585.030	4.331
Sociedades del grupo		264.936	50.587
Activo material	12	21.719	3.491
Inmovilizado material		21.719	3.491
De uso propio		21.719	3.491
Activos intangibles	13	87.058	29.767
Otros activos intangibles		87.058	29.767
Activos fiscales		65.440	25.123
Activos por impuestos corrientes		2.613	311
Activos por impuestos diferidos	18	62.827	24.812
Resto de activos	14	62.017	26.062
TOTAL ACTIVO		8.672.717	2.891.151
Promemoria:			
Compromisos contingentes	19	13.221.252	1.042.374
Riesgos contingentes			

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

BALANCES
PASIVO
(Miles de euros)

	NOTA	31-12-2019	31-12-2018 (*)
Pasivos financieros a coste amortizado	15	6.672.511	2.537.735
Depósitos de entidades de crédito		6.618.674	2.505.606
Depósitos de la clientela		515	
Otros pasivos financieros		53.322	32.129
Provisiones	16	10.201	383
Provisiones para impuestos y otras contingencias legales		28	78
Provisiones para riesgos y compromisos contingentes		318	
Otras provisiones		9.855	305
Pasivos fiscales		167.306	8.863
Pasivos por impuestos corrientes	18	166.968	8.863
Pasivos por impuestos diferidos		338	
Resto de pasivos	14	213.550	14.518
TOTAL PASIVO		7.063.568	2.561.499

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

BALANCES
PATRIMONIO NETO
(Miles de euros)

	NOTA	31-12-2019	31-12-2018 (*)
FONDOS PROPIOS	17	1.599.485	329.588
Capital		135.156	135.156
Escriturado		135.156	135.156
Prima de emisión		45.683	45.683
Reservas		1.384.551	135.716
Otros instrumentos de capital			
De instrumentos financieros compuestos			
Resto de instrumentos de capital			
(-) Acciones propias			
Resultado del ejercicio		370.795	25.033
(-) Dividendos y retribuciones a cuenta		(336.700)	(12.000)
AJUSTES POR VALORACION		9.664	64
Activos financieros disponibles para la venta		8.817	68
Coberturas de los flujos de efectivo			
Coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero			
Diferencias de cambio		847	(4)
Activos no corrientes en venta			
Resto de ajustes por valoración			
TOTAL PATRIMONIO NETO		1.609.149	329.652
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		8.672.717	2.891.151

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

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
(Miles de euros)

	NOTA	2019	2018 (*)
Intereses y rendimientos asimilados	21	653.129	145.469
Intereses y cargas asimiladas	22	(47.908)	(24.931)
MARGEN DE INTERESES		605.221	120.538
Rendimiento de instrumentos de capital	23	16.627	10.384
Comisiones percibidas	24	504.625	39.187
Comisiones pagadas	24	(236.870)	(12.248)
Resultados de operaciones financieras (neto)		575	
Cartera de negociación			
Otros instrumentos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias			
Instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		575	
Otros			
Diferencias de cambio		(66)	
Otros productos de explotación	25	47.145	5.976
Otras cargas de explotación	25	(44.192)	(3.958)
MARGEN BRUTO		893.065	159.879
Gastos de administración		(154.341)	(73.991)
Gastos de personal	26	(32.740)	(25.081)
Otros gastos generales de administración	27	(121.601)	(48.910)
Amortización	12 y 13	(30.021)	(3.250)
Dotaciones a provisiones (neto)	16	(7.849)	318
Pérdidas por deterioro de activos financieros (neto)	28	(171.103)	(50.970)
Inversiones crediticias		(171.103)	(50.970)
Otros instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias			
RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN		529.751	31.986
Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto)		(6.031)	(617)
Fondo de comercio y otro activo intangible	13	(3.526)	(513)
Otros activos		(2.505)	(104)
Ganancias (pérdidas) en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta (neto)	11	473	
Diferencia negativa en combinaciones de negocios			
Ganancias (pérdidas) de activos no corrientes en venta no clasificados como operaciones interrumpidas			
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		524.193	31.369
Impuesto sobre beneficios	18	(153.398)	(6.336)
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS		370.795	25.033
RESULTADO DEL EJERCICIO		370.795	25.033

(*) 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)

	2019	2018 (*)
RESULTADO DEL EJERCICIO	370.795	25.033
OTROS INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	9.600	48
Activos financieros disponibles para la venta	12.499	38
Ganancias (pérdidas) por valoración y fusión (Nota7)	12.499	38
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		
Otras reclasificaciones		
Coberturas de los flujos de efectivo		
Ganancias (pérdidas) por valoración		
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		
Importes transferidos al valor inicial de las partidas cubiertas		
Otras reclasificaciones		
Coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero		
Ganancias (pérdidas) por valoración		
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		
Otras reclasificaciones		
Diferencias de cambio	1.216	10
Ganancias (pérdidas) por valoración y fusión (Nota7)	1.216	10
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		
Otras reclasificaciones		
Activos no corrientes en venta		
Ganancias (pérdidas) por valoración		
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		
Otras reclasificaciones		
Ganancias (pérdidas) actuariales en planes de pensiones		
Sociedades valoradas por el método de la participación		
Ganancias (pérdidas) por valoración		
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		
Otras reclasificaciones		
Resto de ingresos y gastos reconocidos		
Impuesto sobre beneficios	(4.115)	
TOTAL INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS (A + B)	380.395	25.081

(*) 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)

	FONDOS PROPIOS							
	CAPITAL	PRIMA DE EMISION	RESERVAS	OTROS INSTRUMENTOS DE CAPITAL	RESULTADO DEL EJERCICIO	MENOS: DIVIDENDOS A CUENTA	AJUSTES POR VALORACION	TOTAL
SALDO DE CIERRE 31-12-2017	135.156	45.683	7.716		29.989		16	218.560
Efectos de la corrección de errores								
Efectos de los cambios en las políticas contables								
SALDO DE APERTURA 01-01-2018	135.156	45.683	7.716		29.989		16	218.560
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL PERIODO					25.033		48	25.081
OTRAS VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO			128.000		(29.989)	(12.000)		86.011
Aumentos de capital			125.000					125.000
Dividendos (o remuneraciones a los socios)			2.999		(29.989)	(12.000)		(38.990)
Compra de acciones propias								
Venta o cancelación de acciones propias								
Transferencias entre componentes del patrimonio neto								
Otros aumentos/disminuciones del patrimonio neto			1					1
SALDO DE CIERRE A 31-12-2018 (*)	135.156	45.683	135.716		25.033	(12.000)	64	329.652
Efectos de la corrección de errores								
Efectos de los cambios en las políticas contables								
SALDO DE APERTURA 01-01-2019	135.156	45.683	135.716		25.033	(12.000)	64	329.652
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL PERIODO					370.795		9.600	380.395
OTRAS VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO			1.248.835		(25.033)	(324.700)		899.102
Aumentos de capital			931.000					931.000
Dividendos			2.504		(25.033)	(324.700)		(347.229)
Dividendos CaixaBank Payments (anteriores a la fusión)					(315.560)	260.200		(55.360)
Compra de acciones propias								
Venta o cancelación de acciones propias								
Transferencias entre componentes del patrimonio neto								
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	1.384.551		370.795	(336.700)	9.664	1.609.149

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO (MÉTODO INDIRECTO)

(Miles de euros)

	2019	2018 (*)
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	180.700	(40.005)
Resultado del periodo (*)	370.795	25.033
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación	365.781	60.854
Amortización	30.021	3.250
Otros ajustes	335.760	57.604
Aumento/(Disminución) neto de los activos de explotación	(1.301.107)	(696.505)
Cartera de negociación		
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		
Activos financieros disponibles para la venta	(66.406)	(48)
Inversiones crediticias	(1.218.630)	(682.545)
Otros activos de explotación	(16.071)	(13.912)
Aumento/(Disminución) neto de los pasivos de explotación	882.650	570.613
Cartera de negociación		
Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		
Pasivos financieros a coste amortizado	854.924	578.201
Otros pasivos de explotación	27.726	(7.588)
Cobros/(Pagos) por impuesto sobre beneficios	(137.419)	
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	(824.266)	(44.768)
Pagos:	(824.266)	(44.768)
Activos materiales	(15.587)	(1.321)
Activos intangibles	(13.347)	(16.506)
Participaciones	(795.082)	(26.803)
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta	(250)	(138)
Cobros:		
Activos materiales		
Participaciones		
Sociedades dependientes y otras unidades de negocio		
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta		
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta		
Cartera de inversión a vencimiento		
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	659.069	86.010
Pagos:	(402.590)	(38.990)
Dividendos pagados	(402.590)	(38.990)
Adquisición de instrumentos de patrimonio propio		
Otros pagos relacionados con actividades de financiación		
Cobros:	1.061.659	125.000
Enajenación de instrumentos de patrimonio propio		
Otros cobros relacionados con actividades de financiación	1.061.659	125.000
D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	66	
E) AUMENTO/(DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)	15.569	1.237
F) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO	2.541	1.304
G) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO (E+F)	18.110	2.541
COMPONENTES DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO		
Caja		
Saldo equivalente al efectivo en bancos centrales		
Otros activos financieros		
Depósitos en entidades de crédito	18.110	2.541
TOTAL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	18.110	2.541

(*) 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 2019

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	32
4. Gestión de la solvencia	54
5. Distribución de resultados	55
6. Retribución al accionista y beneficios por acción	57
7. Combinaciones de negocios y fusiones.....	58
8. Retribuciones del «personal clave de la dirección»	61
9. Activos financieros disponibles para la venta.....	63
10. Inversiones crediticias	64
11. Participaciones	67
12. Activo material	70
13. Activo intangible.....	71
14. Resto de activos y pasivos.....	73
15. Pasivos financieros a coste amortizado.....	74
16. Provisiones.....	76
17. Patrimonio neto.....	78
18. Situación fiscal.....	80
19. Riesgos y compromisos contingentes.....	82
20. Otra información significativa	83
21. Intereses y rendimientos asimilados	84
22. Intereses y cargas asimiladas.....	85
23. Ingresos por dividendos	86
24. Comisiones.....	87
25. Otros productos y cargas de explotación	88
26. Gastos de personal	89
27. Otros gastos generales de administración	91
28. Pérdidas por deterioro de activos financieros (neto).....	93
29. Información sobre el valor razonable.....	94

30. Transacciones con partes vinculadas	95
31. Otros requerimientos de información	97
Anexo 1 - Participaciones en empresas del Grupo.....	100
Anexo 2 - Participaciones en sociedades multigrupo	101
Anexo 3 – Participaciones en sociedades asociadas.....	102

MEMORIA CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL 2019

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 2019, 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 Financiacaixa, 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.

Con motivo de la fusión (descrita en la Nota 7), con fecha 29 de abril de 2019 el Consejo de Administración del Accionista Único de la Sociedad, CaixaBank, S.A. (en adelante, CaixaBank o el Accionista Único, indistintamente) acordó la modificación de los Estatutos Sociales de la Sociedad para incorporar nuevas actividades al objeto social que, en adelante, consiste 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 2019 fueron formuladas por los administradores del Grupo, en la reunión de su Consejo de Administración celebrada el 20 de febrero de 2020.

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 2019, que es el establecido en la Circular 4/2004, de 22 de diciembre, de Banco de España (en adelante, la Circular 4/2004) en su redactado a 30 de noviembre de 2013 sin incluir sus modificaciones posteriores.

Aprobación por parte del Banco de España (BdE) de la Circular 4/2019 a establecimientos financieros de crédito, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros

El 2 de diciembre de 2019 se publicó la Circular 4/2019, de 26 de noviembre del BdE, 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 para los ejercicios iniciados en esta fecha, quedando así concluido el régimen contable transitorio. De acuerdo con lo previsto, la Sociedad ha optado por no aplicarla de forma anticipada en 2019.

Existen diferencias relevantes con la norma que resulta de aplicación en la elaboración de estas cuentas anuales, en relación con aspectos como la clasificación, valoración y el deterioro de activos financieros, que se describen a continuación:

Clasificación y valoración de activos

Respecto la clasificación y valoración de los activos financieros, el nuevo enfoque se basa en considerar de forma conjunta las características de los flujos de caja que se derivan de los instrumentos como el modelo de negocio bajo el cual se gestionan, reduciéndose en la práctica el número de carteras y los modelos de deterioro previstos actualmente. Los activos financieros cuyos flujos de caja representan solo pagos de principal e intereses se registran a coste amortizado si se mantienen en un modelo de negocio cuyo objetivo es cobrar los anteriores flujos, mientras que se valoran a valor razonable, registrando los cambios de valoración en otros ingresos y gastos, si el objetivo es tanto cobrar los flujos como su venta. El resto de activos financieros deberán valorarse íntegramente a valor razonable con cambios registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias. En este sentido la Circular 4/2019 comportará que la Sociedad clasifique sus instrumentos financieros de la siguiente forma:

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.	
	Resto.	AF mantenidos para negociar.
		AF no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados.

Pérdidas por deterioro

Es precisamente la parte correspondiente al deterioro de valor de los instrumentos financieros, basado en la pérdida esperada, dónde la Circular 4/2019 presenta cambios más sustanciales con respecto al actual modelo basado en la contabilización de las pérdidas incurridas por riesgo de crédito, anticipando el reconocimiento contable de las pérdidas por deterioro.

El nuevo enfoque, requiere que una sociedad base su medición de las provisiones por insolvencias usando un enfoque de deterioro que diferencia entre distintos estados:

Deterioro observado de riesgo de crédito desde su reconocimiento inicial				
Categoría de riesgo de crédito	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 evaluación respecto si se ha producido un incremento significativo en el riesgo de crédito debe basarse en información razonable y sustentable que esté disponible sin coste o esfuerzo desproporcionado, que sea indicativa de incrementos en el riesgo crediticio desde el reconocimiento inicial, y debe reflejar información histórica, corriente y con vistas al futuro (forward-looking).

A dichos estados se les ha aplicado los parámetros que la Sociedad ha desarrollado, utilizando tanto la información histórica disponible como nuestras mejores hipótesis sobre información forward-looking, a efectos de poder medir las pérdidas esperadas esperadas (PE).

Estimación de impactos

Tomando en consideración datos referidos a 31 de diciembre de 2019, la mejor estimación de la 1ª aplicación de la Circular 4/2019 supondrá un incremento de las correcciones valorativas por deterioro de riesgo de crédito de los instrumentos financieros por importe de 35 millones de euros, con cargo a reservas (por importe de 24 millones de euros neto del efecto fiscal).

La aplicación de la Circular 4/2019 por parte de la Sociedad, no tiene afectación alguna en los ratios de solvencia del Grupo CaixaBank.

A la fecha de formulación de estas cuentas anuales, los impactos indicados constituyen la mejor estimación de los efectos más significativos de la entrada en vigor de la Circular 4/2019, sin ser un detalle completo y exacto de la totalidad de impactos referidos al 1 de enero de 2020.

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.

1.3. Responsabilidad de la información y estimaciones realizadas

Las cuentas anuales de la Sociedad del ejercicio 2019 han sido formuladas por el Consejo de Administración en la reunión celebrada el 25 de marzo de 2020, 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 2019.

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 criterio de imputación temporal en la cuenta de resultados de los ingresos obtenidos por actividades accesorias prestadas (Nota 2.9).
- Las pérdidas por deterioro de determinados activos financieros, y del valor razonable de las garantías asociadas a los mismos (Nota 2.6).
- La valoración de las participaciones en sociedades del grupo, multigrupo y asociadas (Nota 11).
- La 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 laborales, 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, si bien es posible que acontecimientos futuros obliguen a modificarlas en próximos ejercicios, 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 2018, incluidas en las cuentas anuales adjuntas del ejercicio 2019, se presentan única y exclusivamente a efectos comparativos, si bien algunos desgloses han variado o bien han adaptado sus denominaciones para reflejar la imagen fiel de la situación financiera de la Sociedad en el marco del Grupo al que pertenece, sin que estas modificaciones tengan, en ningún caso, carácter significativo.

Tal y como se detalla en la Nota 7, durante el ejercicio 2019 se ha producido la fusión por absorción de CaixaBank Payments E.F.C., E.P, S.A.U, por parte de la Sociedad, cuyo registro, a efectos contables se ha producido con fecha 1 de enero de 2019, de acuerdo

con la normativa vigente. Como consecuencia de esta fusión, las cifras del balance y de la cuenta de pérdidas y ganancias no son comparables con las del período anterior.

No se ha producido ningún cambio significativo de normativa que afecte a la comparación de las cuentas anuales adjuntas de los ejercicios 2019 y 2018.

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	41.534		8.103	5.211
Otorgamiento de préstamos y crédito al consumo	2.407.685		344.843	252.727
TOTAL	2.449.219		352.946	257.938

1.9. Hechos posteriores

El 21 de enero de 2020 los accionistas de CaixaBank Electronic Money (Véase Nota 11) firmaron un contrato de compraventa con SABRIR INVEST, S.L. (filial del grupo Global Payments, Inc), en virtud del cual ésta se comprometió a adquirir el 51% del capital social de CaixaBank Electronic Money (31% de participación social de la Sociedad, 10% de Banco BPI S.A. y 10% de EBB BETEILIGUNGEN GMBH). La transacción está sujeta al cumplimiento de diversas condiciones suspensivas. El cierre de la transacción está previsto para el primer semestre del 2020 y se materializará mediante un pago a la Sociedad de 8 millones de euros satisfecho en efectivo. El resultado estimado de la operación (considerando la revalorización de la participación retenida), sujeto a determinados ajustes en el precio, asciende a aproximadamente 17 millones de euros que se reconocerá en la cuenta de resultados de la Sociedad del ejercicio 2020.

En la fecha de cierre de la transacción está previsto que se firme un pacto de accionistas para el gobierno de CaixaBank Electronic Money entre SABRIR INVEST, S.L. y la Sociedad. La entrada de SABRIR INVEST, S.L. en el accionariado de CaixaBank Electronic Money no implicará la resolución de los contratos actualmente vigentes. Tras el cierre de la transacción, la Sociedad ostentará el 49% de CaixaBank Electronic Money, cesando el control sobre la misma.

Adicionalmente, la expansión del COVID-19 a nivel global ha generado una crisis sanitaria sin precedentes hasta el momento. Este evento afecta significativamente a la actividad económica y, como resultado, podría afectar a la situación financiera de la Sociedad. La medida del impacto dependerá de desarrollos futuros que no se pueden predecir fiablemente, incluida las acciones para contener la enfermedad o tratarla y mitigar su impacto en las economías de los países afectados, una cuestión ésta que en la actualidad no recomienda un pronóstico sobre las perspectivas macroeconómicas a medio plazo, o las políticas sociales y económicas de apoyo que están siendo implementadas por los gobiernos de los países afectados, entre otros. La Sociedad en el marco de su pertenencia al Grupo CaixaBank cuenta con las medidas necesarias de continuidad de negocio ante situaciones de crisis.

2. Principios y políticas contables y criterios de valoración aplicados

En la elaboración de las cuentas anuales de la Sociedad correspondientes al ejercicio 2019 se han aplicado los siguientes principios y políticas contables y criterios de valoración:

2.1. Participaciones en empresas del grupo, multigrupo y asociadas

Las cuentas anuales comprenden, además de los datos correspondientes a la Sociedad, la información correspondiente a las sociedades del grupo, multigrupo y asociadas.

Sociedades del Grupo

La Sociedad considera sociedades del grupo 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).

Sociedades Multigrupo

La Sociedad considera sociedades multigrupo 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 del grupo o multigrupo. 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 NIC 28. 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.

Las inversiones en el patrimonio de sociedades del grupo, multigrupo 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 (Ver Nota 11).

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.

No obstante, de conformidad con las normas particulares de la norma de valoración 21ª “Operaciones entre empresas del grupo” del Plan General de Contabilidad, en las operaciones entre empresas del grupo, los elementos patrimoniales del negocio adquirido o absorbido se valorarán según los valores contables existentes antes de la operación.

2.3. Instrumentos financieros

Clasificación y valoración posterior de los activos y pasivos financieros

Los instrumentos financieros se presentan clasificados en el balance de la Sociedad, principalmente, de acuerdo a las categorías que se relacionan a continuación:

- **Inversiones crediticias:** En esta categoría se incluyen los valores no cotizados representativos de deuda, la financiación prestada a terceros con origen en las actividades típicas de crédito y préstamo realizadas por la Sociedad y las deudas contraídas con ella por los compradores de bienes y por los usuarios de los servicios que presta.

Los activos financieros incluidos en esta categoría se valoran inicialmente por su valor razonable, ajustado por el importe de las comisiones y de los costes de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero, y que, deban imputarse a la cuenta de pérdidas y ganancias mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo hasta su vencimiento. Con posterioridad a su adquisición, los activos incluidos en esta categoría se valoran a su coste amortizado.

Los activos adquiridos a descuento se contabilizan por el efectivo desembolsado y la diferencia entre su valor de reembolso y dicho efectivo desembolsado se reconoce como ingreso financiero conforme al método del tipo de interés efectivo durante el período que resta hasta su vencimiento.

En términos generales, es intención de la Sociedad mantener los préstamos y créditos que tiene concedidos hasta su vencimiento final, razón por la que se presentan en el balance de situación por su coste amortizado.

Los intereses devengados por estos valores, calculados mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo se registran en el epígrafe «Intereses y Rendimientos Asimilados» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Las posibles pérdidas por deterioro sufridas por estos valores se registran de acuerdo a lo dispuesto en la Nota 2.6).

- **Activos financieros disponibles para la venta:** Comprende los valores representativos de deuda e instrumentos de capital no registrados en otras categorías; se valoran por su valor razonable, registrando sus cambios de valor en el patrimonio neto en tanto no se realizan, momento en el que se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto los instrumentos de capital para los que no se pueda estimar un valor razonable fiable, que se valoran por su coste. Las posibles pérdidas por deterioro sufridas por estos valores se registran de acuerdo a lo dispuesto en la Nota 2.6).
- **Pasivos financieros a coste amortizado:** Los pasivos financieros incluidos en esta categoría se valoran inicialmente por su valor razonable, ajustado por el importe de los costes de transacción que sean directamente atribuibles a la emisión o contratación del pasivo financiero, los cuales se imputarán a la cuenta de pérdidas y ganancias mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo, hasta su vencimiento. Posteriormente, se valoran a su coste amortizado, calculado mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo.

Los intereses devengados por estos valores, calculados mediante la aplicación del método del tipo de interés efectivo, se registran en el epígrafe «Intereses y Cargas Asimiladas» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Reconocimiento inicial y valoración

En su registro inicial en el balance, todos los instrumentos financieros se registran por su valor razonable. Después de la contabilización inicial, en una fecha determinada, se entiende por valor razonable de un instrumento financiero el importe por el que podría ser comprado o vendido en esa fecha entre dos partes, debidamente informadas, en una transacción realizada en condiciones de independencia mutua.

Para la mayoría de activos y pasivos financieros registrados por la Sociedad, el criterio de reconocimiento en balance es el de coste amortizado. Este criterio se aplica a los activos financieros incluidos en la cartera de «Inversiones crediticias» y, en lo que respecta a los pasivos financieros, los registrados como «Pasivos financieros a coste amortizado».

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 la transacción los gastos administrativos internos, ni los gastos derivados de estudios y análisis previos.

Ingresos y gastos de los activos y pasivos financieros

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

Cartera		Reconocimiento de ingresos y gastos
Activos financieros	A coste amortizado	• 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. • 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	• 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.
	Disponibles para la venta	• 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. • 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 el patrimonio neto.
Pasivos financieros	A coste amortizado	• 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. • Resto de cambios de valor: ingreso o gasto cuando el instrumento financiero cause baja del balance, se reclasifique.

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 2019 y 2018.

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

Un activo financiero se considera deteriorado y, consecuentemente, se corrige su valor en libros para reflejar el efecto de su deterioro, cuando existe una evidencia objetiva de que se han producido eventos que dan lugar a:

- En el caso de instrumentos de deuda (créditos y valores representativos de deuda), un impacto negativo en los flujos de efectivo futuros que se estimaron en el momento de formalizarse la transacción.
- En el caso de instrumentos de capital, que no pueda recuperarse íntegramente su valor en libros.

Como criterio general, la corrección del valor en libros de los instrumentos financieros por causa de su deterioro se efectúa con cargo al capítulo «Pérdidas por deterioro de activos financieros (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias del periodo en el que tal deterioro se manifiesta y las recuperaciones de las pérdidas por deterioro previamente registradas, se reconocen en el mismo epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias del periodo en el que el deterioro se elimina o se reduce.

Cuando se considera remota la recuperación de cualquier importe registrado, éste se elimina del balance, sin perjuicio de las actuaciones que pueda llevar a cabo la Sociedad para intentar conseguir su cobro hasta que no se hayan extinguido definitivamente sus derechos, sea por prescripción, condonación u otras causas.

A continuación, se presentan los criterios aplicados por la Sociedad para determinar las posibles pérdidas por deterioro existentes en los instrumentos de deuda valorados a coste amortizado, así como el método seguido para el cálculo de las coberturas contabilizadas por dicho deterioro y los instrumentos de patrimonio clasificados como el método seguido para el cálculo de las coberturas contabilizadas por dicho deterioro.

Instrumentos de deuda valorados a coste amortizado

El importe de las pérdidas por deterioro experimentadas por estos instrumentos coincide con la diferencia positiva entre sus respectivos valores en libros y los valores actuales de sus flujos de efectivo futuros previstos. El valor de mercado de los instrumentos de deuda cotizados se considera una estimación razonable del valor actual de sus flujos de efectivo futuros.

En la estimación de los flujos de efectivo futuros de los instrumentos de deuda se tienen en consideración:

- La totalidad de los importes que está previsto obtener durante la vida remanente del instrumento, incluso, si procede, de los que puedan tener su origen en las garantías con las que cuente (una vez deducidos los costes necesarios para su adjudicación y posterior venta). La pérdida por deterioro considera la estimación de la posibilidad de cobro de los intereses devengados, vencidos y no cobrados.
- Los diferentes tipos de riesgo a que esté sujeto cada instrumento, y
- Las circunstancias en las que previsiblemente se producirán los cobros.

Posteriormente, dichos flujos de efectivo se actualizan al tipo de interés efectivo del instrumento (si su tipo contractual fuese fijo) o al tipo de interés contractual efectivo en la fecha de la actualización (cuando éste sea variable).

Por lo que se refiere específicamente a las pérdidas por deterioro que traen su causa en la materialización del riesgo de insolvencia de los obligados al pago (riesgo de crédito), un instrumento de deuda sufre deterioro por insolvencia:

- Cuando se evidencia un empeoramiento en la capacidad de pago del obligado a hacerlo, bien sea puesto de manifiesto por su morosidad o por razones distintas de ésta, y/ o
- Por materialización del “riesgo-país”, entendiendo como tal el riesgo que concurre en los deudores residentes en un país por circunstancias distintas del riesgo comercial habitual.

El proceso de evaluación de las posibles pérdidas por deterioro de estos activos se lleva a cabo:

- Individualmente, para todos los instrumentos de deuda significativos y para los que, no siendo significativos, no son susceptibles de ser clasificados en grupos homogéneos de instrumentos de características similares atendiendo al tipo de instrumento, sector de actividad del deudor y área geográfica de su actividad, tipo de garantía, antigüedad de los importes vencidos, etc.
- Colectivamente, la Sociedad clasifica las operaciones en atención al tiempo transcurrido desde el primer impago y fija, para cada uno de estos grupos de riesgo, las pérdidas por deterioro (“pérdidas identificadas”) que son reconocidas en las cuentas anuales.

Adicionalmente a las pérdidas identificadas, la Sociedad reconoce una pérdida global por deterioro de los riesgos clasificados en situación de “normalidad” que no ha sido identificada específicamente y que corresponde a pérdidas inherentes incurridas en la fecha de formulación de los estados financieros. Esta pérdida se cuantifica por aplicación de los parámetros estadísticos establecidos por el Banco de España en función de su experiencia y de la información de que dispone del sistema bancario español, que se modifica cuando las circunstancias lo aconsejan.

Por otro lado, los instrumentos de deuda que, sin cumplir los criterios para clasificarlos individualmente como dudosos, presentan debilidades que puedan significar pérdidas para la Sociedad superiores a la cobertura por deterioro de los riesgos en situación normal, se clasifican como riesgo subestándar. La Sociedad presume que las operaciones de refinanciación a pesar de no tener importes impagados, presentan debilidades, salvo prueba en contrario. Asimismo, también considera que deben clasificarse como subestándar las operaciones de acreditados que se encuentren en concurso de acreedores sin haber entrado en fase de liquidación.

Instrumentos de patrimonio clasificados como disponibles para la venta

Cuando hay una evidencia objetiva de deterioro, tal como una caída durante un periodo de un año y medio y de un 40% en su cotización, las minusvalías latentes se reconocen siguiendo con los criterios de registro de las pérdidas por deterioro aplicados a los valores representativos de deuda clasificados como disponibles para la venta, excepto por el hecho de que cualquier recuperación que se produzca de las citadas pérdidas se reconoce en el epígrafe del patrimonio neto «Ajustes de valoración – Activos financieros disponibles para la venta». En la determinación de si existe deterioro la Sociedad considera si existen factores en el entorno tecnológico, de mercado, legales o de otro tipo en el que opera la sociedad evaluada que puedan indicar que el coste de la inversión puede no ser recuperable. Asimismo, también se tiene en cuenta la volatilidad que muestra cada título individualmente en su cotización, para determinar si es un porcentaje recuperable mediante su venta en el mercado. Estas consideraciones pueden llevar a la existencia de umbrales diferentes para determinados títulos o sectores a los mencionados en el párrafo anterior.

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, y iii) operaciones que presenten importes dados de baja del balance por estimarse irrecuperables que superen las coberturas que resultasen de aplicar los porcentajes establecidos para riesgo normal en vigilancia especial.

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.

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 período 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 2019 y 2018.

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.
	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 financieras Comisiones que forman parte integral del rendimiento o coste efectivo de una operación de financiación y se reconocen en el mismo capítulo que los productos o costes financieros. Se perciben por adelantado.	Estas comisiones, que se cobran anticipadamente, se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias a lo largo de la vida de la operación, como un ajuste al coste o rendimiento efectivo de la misma.
	Comisiones no financieras Comisiones derivadas de las prestaciones de servicios y pueden surgir en la ejecución de un servicio que se realiza durante un periodo de tiempo y en la prestación de un servicio que se ejecuta en un acto singular.	Se registran a lo largo del periodo de prestación del servicio, excepto las que responden a un acto singular, que se devengan en el momento en que se producen.
Otros ingresos y gastos no financieros	Otros ingresos de las actividades ordinarias	Se reconocen contablemente de acuerdo con el criterio de devengo.
Cobros y pagos diferidos en el tiempo		Se reconocen contablemente por el importe que resulta de actualizar financieramente a tasas de mercado los flujos de efectivo previstos.

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.	El Grupo evalúa los bienes o servicios comprometidos e identifica como una obligación de ejecución cada compromiso de transferir al cliente: • 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.	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. 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. 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. 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.
Fase 3	Asignación del precio de la transacción entre las obligaciones de ejecución.	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. 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.
Fase 4	Reconocimiento del ingreso a medida que la entidad cumple con sus obligaciones.	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.

Respecto a la contabilización de los costes relacionados con los contratos, los costes de obtención de un contrato son aquellos en los que incurre la Sociedad para obtener un contrato con un cliente y en los que no habría incurrido si la Sociedad no lo hubiera celebrado.

Se reconocen como un activo si están directamente relacionados con un contrato que se puede identificar de forma específica y la Sociedad espera recuperarlos. En este caso se amortizan de forma sistemática y coherente con la transferencia al cliente de los bienes o servicios relacionados contractualmente. No obstante, si el periodo de amortización del activo fuera igual o inferior al año, no se reconocen dichos costes como un activo y se registran como un gasto.

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. Activo material

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 materiales 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 materiales 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 DEL ACTIVO MATERIAL

(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 su activo material 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 «Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto) – Otros activos» 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 «Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto) – Otros activos» 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

La totalidad de los arrendamientos existentes son operativos. Son operaciones en las que, sustancialmente, todos los riesgos y ventajas que recaen sobre el bien objeto del arrendamiento, y también su propiedad, se mantienen para el arrendador.

La Sociedad actúa como arrendatario, registrando los gastos de estos contratos en el epígrafe «Gastos de administración - Otros gastos generales de administración» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

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. 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.

2.17. 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.

2.18. 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.

2.19. 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 2019 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

La economía global en 2019 ha hecho frente a un aumento considerable de la incertidumbre debido a factores económicos y geopolíticos, que, en gran medida, ya operaban en 2018. En el plano económico destaca, en primer lugar, las dudas que han planeado entorno a la velocidad y riesgos que entraña la desaceleración de la economía china. Hasta el momento, esta desaceleración se ha producido de manera gradual y las autoridades aún disponen de mecanismos para modular su intensidad. Sin embargo, persiste la preocupación acerca de algunos de los desequilibrios que aquejan al país. Asimismo, la ralentización económica que están experimentando las principales economías desarrolladas supone un segundo factor que ha lastrado el crecimiento. Esta dinámica se debe, por un lado, a la madurez del ciclo económico y, por el otro, a factores idiosincráticos de cada país. Así, en EE.UU., la economía acusa el progresivo desvanecimiento del impulso de las medidas fiscales implementadas a finales de 2017 y principios de 2018. Por su lado, en la eurozona, el sector manufacturero, y en particular el del automóvil, sigue atravesando una coyuntura complicada.

Por lo que se refiere al plano geopolítico, destaca el llamado giro proteccionista de los EE.UU., que a lo largo de 2019 se ha mantenido activo. Asimismo, se ha producido cierto aumento de las tensiones entre EE.UU. y la Unión Europea (UE) tras el fallo de la Organización Mundial del Comercio en favor de EE.UU. en relación con un caso de ayudas públicas a Airbus por parte de la UE que ha permitido a EE.UU. imponer aranceles sobre un conjunto de productos europeos. Con todo, cabe señalar que en el tramo final del año ha aumentado la expectativa de un acuerdo comercial entre EE.UU. y China, aunque el acuerdo difícilmente se alcanzará sin mediar una etapa de negociaciones complejas que generarán incertidumbre mientras se desarrollen.

Estas fuentes de riesgo han tenido eco en el comportamiento de los mercados financieros que, tras el fuerte episodio de volatilidad que experimentaron a finales de 2018, experimentaron nuevos episodios de aversión al riesgo en verano, cuando las bolsas de las principales economías desarrolladas cayeron debido a los malos datos económicos y al recrudescimiento del pulso comercial entre EE.UU. y China. En ese contexto, y ante las perspectivas de una política monetaria más acomodaticia y sensible al empeoramiento del balance de riesgos, los tipos de interés de los bonos soberanos cayeron significativamente (hasta mínimos históricos en el caso europeo).

◆ Eurozona

El contexto de riesgos de la eurozona ha venido marcado por factores geopolíticos vinculados principalmente a las dificultades para alcanzar un acuerdo de salida para el Reino Unido. A estas incertidumbres políticas se les ha sumado la ralentización económica que tuvo inicio en 2018 y que se ha intensificado en 2019 fruto, en parte, de las dificultades mencionadas anteriormente que atraviesa el sector manufacturero y, en especial, el automóvil.

Ante este contexto de deterioro de las condiciones macroeconómicas, los principales bancos centrales han recalibrado su política monetaria. Así, dado que las presiones inflacionistas están relativamente contenidas en EE.UU., y ante la perspectiva de que la economía se desacelere, la Reserva Federal bajó tipos en tres ocasiones a lo largo de 2019 y, además, a fin de atajar posibles problemas de liquidez en el mercado, inició nuevas compras de activos. Por su lado, el BCE, oficializó un nuevo paquete de estímulo en septiembre 2019, con un recorte de 10 p. b. del tipo depo (complementado por un esquema de *tiering*), nuevas compras de activos (€20.000 millones mensuales), menores tipos de interés para las TLTROs (operaciones con las que se ofrece financiación a largo plazo al sector financiero) y se indicó que el estímulo continuará hasta que la inflación se acerque al objetivo. Aunque las medidas son de magnitud inferior a las del pasado, remarcan que el entorno de tipos bajos se prolongará por un largo periodo de tiempo.

◆ España

El ritmo de crecimiento de la economía española en 2019 ha mantenido la tendencia que inició en 2018 y sigue moderándose ligeramente (aunque se mantiene por encima del promedio de crecimiento de la eurozona). Así, el crecimiento español ha sido del 2% en 2019. Esta desaceleración se debe, por un lado, al deterioro del entorno internacional mencionado anteriormente, que ha pesado sobre la evolución de la demanda externa, y, por el otro, al menor crecimiento de la demanda interna, fruto del comportamiento de los consumidores, que se muestran más cautos acerca de las perspectivas macroeconómicas. Asimismo, ha continuado la mejora de las finanzas públicas: el déficit público se situó en el 2,5% del PIB en 2018, una reducción de medio punto en un año, con lo que España abandonó la situación de déficit excesivo con la previsión de que este año se reduzca unas 2 décimas más por efectos cíclicos. A pesar de ello, la deuda pública se mantiene en niveles elevados, cercanos al 100% del PIB. Siendo esta la visión general, cabe mencionar que los riesgos a la baja que rodean el escenario macroeconómico no son despreciables. Destacan, sobre todo, los presentes en el ámbito internacional, como las disputas comerciales entre EE.UU. y China o el proceso de salida del Reino Unido de la UE. En el ámbito doméstico, la formación del nuevo gobierno de coalición tras un año dominado por las citas electorales supone un factor de estabilidad.

◆ Portugal

La economía lusa ha frenado en cierta medida su ritmo de avance debido a la moderación de la demanda interna, de manera que se estima que el ritmo de crecimiento en el conjunto de 2019 será del 1,9%, algo menor que en 2018 (2,4%). Con todo, la valoración global de la situación económica de Portugal continúa siendo positiva: las cuentas públicas siguen mejorando, el mercado laboral está en una etapa de bonanza y la confianza del consumidor se mantiene en cotas elevadas. El buen comportamiento de la economía se ha visto reflejado en la prima de riesgo del país que en 2019 ha descendido de manera significativa. Por lo que se refiere al ámbito político, el Partido Socialista ganó las elecciones del 6 de octubre 2019 sin alcanzar una mayoría absoluta. Se prevé que la política económica sea continuista respecto al anterior ejecutivo de modo que se espera que las cuentas públicas sigan mejorando. Con este trasfondo, el fuerte ritmo de crecimiento que muestra el mercado inmobiliario supone un foco de preocupación. Aunque la mayoría de indicadores apuntan a una moderación gradual, dada la importancia de los no-residentes para el sector, cabe no descartar la posibilidad de una corrección más abrupta en caso de que el deterioro del entorno internacional genere un episodio de aversión al riesgo que conlleve una salida de la inversión extranjera.

■ Cambios regulatorios

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 Compañía.

A continuación, se destacan los principales desarrollos y consultas abiertas en el ámbito de riesgos durante el ejercicio 2019:

- ▲ En el contexto del Plan de Acción para reducir préstamos dudosos del Consejo Europeo, el 19 de junio la **EBA** inició el proceso de consulta del borrador de la **Guía de originación y seguimiento de crédito** sobre la concesión, seguimiento y gobierno interno de los préstamos, centrándose en aspectos tales como la **transparencia** y la **evaluación de la capacidad crediticia del prestatario**. El objetivo fundamental de la norma, que a priori se prevé que entre en vigor en junio de 2020, es asegurar que las instituciones dispongan de estándares robustos y prudentes para la toma de riesgo, su gestión y seguimiento, de manera que la originación de nuevos préstamos sea de la mayor calidad crediticia, procurando minimizar la generación futura de préstamos dudosos, a la vez que se respeten los derechos de los consumidores.

CaixaBank Payments & Consumer y el Grupo CaixaBank, en aras de mantener los mejores estándares del mercado y protección al consumidor, se ha implicado especialmente en el análisis de las implicaciones de la guía sometida a consulta y anticipación a la disposición final de la norma.

El pasado 22 de agosto **del ECB publicó un comunicado en el que actualizó sus expectativas supervisoras relativas a las provisiones prudenciales por las nuevas exposiciones de préstamos dudosos (NPEs)**. El supervisor ha adaptado su expectativa de Pilar 2 para determinadas exposiciones convertidas en NPEs a partir del 1 de abril de 2018, alineándola en términos de calendario con el requerimiento de Pilar 1 incorporado recientemente en la CRR en lo que respecta a la cobertura mínima de dichos NPEs (conocido como *prudential backstop*).

CaixaBank Payments & Consumer y el Grupo CaixaBank, alineado con el objetivo de reducir la acumulación presente y futura de posiciones dudosas, ha llevado a cabo diversas iniciativas como la venta de activos improductivos, así como actuaciones con la finalidad de mejorar los procesos de admisión y gestión de la mora temprana para reducir las entradas y adaptar las métricas del RAF asegurando un holgado cumplimiento de los requerimientos regulatorios.

■ Eventos estratégicos

Los Eventos Estratégicos son los acontecimientos adversos más relevantes que pueden resultar una amenaza a medio plazo para el Grupo CaixaBank y, en particular, para la Sociedad. Se consideran únicamente aquellos sucesos a los que el Grupo CaixaBank está expuesto por causas externas a su estrategia, si bien la severidad del impacto de dichos acontecimientos pueda mitigarse con la gestión.

Con el objetivo de poder anticipar y gestionar sus efectos, a este respecto, se relacionan los siguientes eventos estratégicos más relevantes para la Sociedad identificados en este ejercicio:

◆ Incertidumbres en relación con el entorno geopolítico y macroeconómico

Las perspectivas económicas dibujan una desaceleración suave del crecimiento económico en los próximos años en España, pero la pérdida de confianza o el surgimiento o agravación de eventos geopolíticos podrían provocar una ralentización más fuerte de lo previsto. Este escenario provocaría, entre otros efectos, una disminución de la demanda de crédito y un deterioro de la calidad crediticia.

◆ Persistencia de un entorno de tipos de interés bajos

Aunque las expectativas del mercado apuntan a una recuperación muy gradual de los tipos de interés en los próximos años, no puede descartarse la posibilidad de que el entorno de tipos ultrabajos actuales se prolongue más de lo previsto o que incluso los tipos bajen más.

◆ Nuevos competidores con posibilidad de disrupción

Se prevé un incremento de la competencia de nuevos entrantes, tales como *Fintechs* y *Agile Banks*, 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 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 equipasen a las de las entidades financieras actuales.

◆ Ciberseguridad

En el ejercicio 2019 se ha incrementado la volumetría y severidad de los eventos de ciberseguridad. En paralelo, reguladores y supervisores han escalado la prioridad de este ámbito en sus agendas.

◆ Presión del entorno legal, regulatorio o supervisor.

El riesgo de incremento de la presión del entorno legal, regulatorio o supervisor puede suponer un impacto material a corto-medio plazo. En concreto, se observa la necesidad de mantener una monitorización continua de las de nuevas propuestas legislativas y la modificación de la regulación en vigor, dada la elevada actividad de legisladores y reguladores del sector financiero; se constata una mayor preocupación en minimizar los errores en el asesoramiento en las diferentes materias jurídicas o de interpretación normativa; reducir las deficiencias en la gestión de demandas y mejorar la gestión de los requerimientos de reguladores/supervisores y de los expedientes sancionadores que puedan incoarse.

Se constata, también, una mayor preocupación en lo referente a materia de privacidad y protección de datos personales y en el cumplimiento de regulaciones y normativa relacionada con actividades llevadas a cabo por empleados o agentes que puedan perjudicar los intereses y derechos de nuestros clientes.

3.2. Gobierno, gestión y control de riesgos
3.2.1. Gobierno y Organización

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 Compañía. 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.

3.2.2. Catálogo de Riesgos

La Sociedad dispone de un Catálogo de Riesgos propio que facilita el seguimiento y *reporting*, interno y externo, de los riesgos:

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, debidos 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.
	Fiabilidad de la Información Financiera	Deficiencias en la exactitud, integridad y criterios de elaboración de los datos necesarios para la evaluación de la situación financiera y patrimonial de la Sociedad.
	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).

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 Grupo CaixaBank al que pertenece la Sociedad dispone de un marco de control interno de acuerdo con: i) 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 y ii) con otras directrices regulatorias sobre funciones de control aplicables a entidades financieras y a las recomendaciones de la CNMV; el cual proporciona un grado de seguridad razonable en la consecución de los objetivos del Grupo.

Adicionalmente, CaixaBank ha finalizado el establecimiento, en interés del Grupo, de principios y criterios de actuación generales en prácticamente todos sus ámbitos de actividad, mediante la aprobación de las correspondientes políticas corporativas, a las que la Sociedad se ha adherido y, en el ámbito de su autonomía y competencias, ha adaptado o desarrollado teniendo en cuenta las características de su actividad.

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 septiembre 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 unidades de negocio y áreas de soporte que originan la exposición a los riesgos de la Sociedad en el ejercicio de su actividad. Sus funciones son:

- Identificar y evaluar los riesgos asociados a sus procesos e implantar los controles correspondientes.
- Implantar las normas y procedimientos establecidos en las políticas de riesgos marcadas por la 2LoD.
- Identificar debilidades de control y ejecutar los planes de acción para su remediación.
- Informar a los ámbitos de Dirección, negocio y soporte y a 2LoD y 3LoD sobre la situación de los riesgos y controles.

Segunda línea de defensa

Formadas por las funciones de RMF (Risk Management Function, es la función adscrita al Departamento de Riesgos que compone, junto con Compliance, la 2ª línea de defensa de la compañía) y Compliance. Actúa de forma independiente a las unidades de negocio. Sus funciones son:

- Garantizar que existen procesos de identificación y medición de todos los riesgos y de su gobierno y gestión.
- Asegurar la existencia de políticas y procedimientos de gestión y control de los riesgos y monitorizar su aplicación.
- Evaluar el entorno de control y reportar todos los riesgos materiales del Grupo.

- La RMF proporcionará análisis y visión crítica sobre las exposiciones al riesgo, asesorará sobre las propuestas y decisiones de riesgo y reportará a los Órganos de Gobierno.
- Cumplimiento asegurará el cumplimiento interno de leyes, normas, regulación y estándares aplicables.

Tercera línea de defensa

Auditoría Interna del Grupo CaixaBank actúa como tercera línea de defensa supervisando las actuaciones de la primera y segunda líneas con el objetivo de 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.
- 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.
- La fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa, incluyendo la efectividad del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF).

3.3. Riesgo de crédito

3.3.1. Descripción general

El riesgo de crédito se debe a la potencial variación del valor razonable de los flujos a recibir de inversiones crediticias ante cambios en la calidad crediticia de las contrapartidas de dichos activos.

EXPOSICION MAXIMA AL RIESGO DE CREDITO

(Miles de euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	EXPOSICIÓN MÁXIMA AL RIESGO DE CRÉDITO	COBERTURA	EXPOSICIÓN MÁXIMA AL RIESGO DE CRÉDITO	COBERTURA
Activos financieros disponibles para la venta (Nota 9)	71.705		5.299	
Instrumentos de capital	71.705		5.299	
Inversiones crediticias (Nota 10)	7.777.626	(343.992)	2.841.496	(135.490)
Depósitos en entidades de crédito	18.110		2.541	
Crédito a la clientela	7.759.516	(343.992)	2.838.784	(135.490)
Valores representativos de deuda				
Otros activos financieros			171	
TOTAL EXPOSICION ACTIVA	7.849.331	(343.992)	2.846.966	(135.490)
TOTAL GARANTÍAS CONCEDIDAS Y COMPROMISOS CONTINGENTES	13.205.389		1.042.374	
Disponibles por terceros	13.205.389		1.042.374	
TOTAL	21.054.720	(343.992)	3.889.340	(135.490)

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 en un entorno de riesgo de perfil medio-bajo, del Grupo, con la voluntad de mantener el liderazgo en la financiación de particulares y PYMES.

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

- Una adecuada relación entre los ingresos y las cargas que asumen los consumidores.
- La verificación documental de la información facilitada por el prestatario y su solvencia.
- La información precontractual y protocolos de información adecuados a las circunstancias y características personales de cada cliente y de la operación.
- Una valoración adecuada e independiente de las garantías inmobiliarias.

3.3.2. 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.

3.3.2.1. Admisión y concesión

El sistema de Admisión de Riesgos de la Sociedad 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.

3.3.2.2. Mitigación del riesgo

Se consideran garantías eficaces aquellas garantías que son válidas como mitigantes del riesgo:

- **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.

3.3.2.3. 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.

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 ésta 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. Esas gestiones además, son al mismo tiempo una forma de fidelización de los clientes, ya que 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, lo más rápido posible y 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 la aprobación de los mismos.

DETALLE DE CRÉDITO A LA CLIENTELA POR SITUACIÓN DE IMPAGO
(Miles de euros)

	31/12/2019	31/12/2018
Importe neto		
De los que: con impago inferior a 30 días o al corriente de pago	7.157.755	2.582.571
De los que: con impago de 30 a 60 días	38.101	15.679
De los que: con impago de 60 a 90 días	19.523	11.631
De los que: con impago de 90 días a 6 meses	63.116	22.904
De los que: con impago de 6 meses a 1 año	74.351	32.186
De los que: con impago durante más de 1 año	62.678	38.323
TOTAL	7.415.524	2.703.294

3.3.2.4 Políticas de refinanciación

La Sociedad se encuentra adherida a la política Corporativa de Refinanciaciones y Recuperaciones del Grupo, que recoge los principios corporativos en este ámbito, encaminados a:

- 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.

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
(Miles de euros)

	2019	2018
Normal	3.934	-
Subestándar	30.765	-
Dudoso	33.445	-
Provisiones	(19.831)	-
Subestándar	(4.615)	-
Dudoso	(15.216)	-
TOTAL	48.313	-

3.3.3. Riesgo de concentración

El riesgo de concentración queda englobado conceptualmente dentro del riesgo de crédito si bien abarca todo tipo de activos. 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.

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 31-12-2019

(Miles de euros)

	TOTAL	ESPAÑA	RESTO DE LA UNIÓN EUROPEA	AMÉRICA	RESTO DEL MUNDO
Bancos centrales y entidades de crédito	18.111	15.378	2.729		4
Administraciones públicas	833	832		1	
Administración central	226	226			
Otras Administraciones Públicas	607	606		1	
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	712.873	603.277	4		109.592
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	1.164.898	1.156.657	566	7.649	25
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	15.004	15.002	2		
Construcción de obra civil	31.349	31.334	13		2
Resto de finalidades	1.118.546	1.110.321	552	7.649	23
Grandes empresas	255.330	248.056		7.274	
Pymes y empresarios individuales	863.216	862.265	552	375	23
Resto de hogares	6.621.802	6.594.007	18.801	4.676	4.319
Viviendas					
Consumo	6.400.242	6.372.454	18.801	4.668	4.319
Otros fines	221.560	221.553		8	
TOTAL	8.518.517	8.370.151	22.100	12.326	113.940

CONCENTRACIÓN POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA 31-12-2018

(Miles de euros)

	TOTAL	ESPAÑA	RESTO DE LA UNIÓN EUROPEA	AMÉRICA	RESTO DEL MUNDO
Bancos centrales y entidades de crédito	2.541	2.541			
Administraciones públicas					
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	65.950	20.705			45.245
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	144.234	144.234			
Resto de hogares	2.662.838	2.662.838			
TOTAL	2.875.563	2.830.318			45.245

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

CONCENTRACIÓN POR CCAA 31-12-2019

(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	15.378						2.998	570		11.810		
Administraciones públicas	832		5	21	4	24	375	64	52	21	12	255
Administración central	226											226
Otras Administraciones Públicas	606		5	21	4	24	375	64	52	21	12	28
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	603.277		46	138	51	33	726	601.133	17	286	108	738
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	1.156.657	92	21.675	23.583	15.995	17.709	517.278	306.501	9.170	63.221	19.529	161.905
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	15.002	2	781	551	416	235	3.832	2.100	320	2.310	546	3.909
Construcción de obra civil	31.334	3	1.167	942	1.141	1.041	9.293	6.183	540	3.061	1.194	6.767
Resto de finalidades	1.110.321	86	19.728	22.090	14.438	16.432	504.153	298.218	8.310	57.849	17.788	151.228
Grandes empresas	248.056					76	35.677	212.194	20	12		77
Pymes y empresarios individuales	862.265	86	19.728	22.090	14.438	16.356	468.476	86.024	8.290	57.837	17.788	151.151
Resto de hogares	6.594.007	1.218	233.063	485.483	159.429	172.066	1.979.257	773.329	120.181	615.492	170.680	1.883.809
Viviendas												
Consumo	6.372.454	1.211	231.326	482.268	158.361	170.285	1.790.396	767.614	119.047	611.467	169.530	1.870.949
Otros fines	221.553	7	1.736	3.215	1.068	1.781	188.861	5.715	1.134	4.025	1.151	12.860
TOTAL	8.370.151	1.310	254.789	509.226	175.479	189.831	2.500.633	1.681.597	129.420	690.830	190.329	2.046.707

CONCENTRACIÓN POR CCAA 31-12-2018

(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	2.541						2.541					
Administraciones públicas								19.784				(19.784)
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	20.705	180	3	117	13	13	164	15.449	16	181	3	4.566
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	144.234	17.916	4.027	5.398	2.135	2.135	61.665	327.009	1.659	14.212	2.904	(294.826)
Resto de hogares	2.662.838	626.443	79.638	225.591	54.640	54.640	611.355		32.471	290.359	61.269	626.432
TOTAL	2.830.318	644.539	83.668	231.106	56.788	56.788	675.725	362.242	34.146	304.752	64.176	316.388

(*) 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 - 31-12-2019

(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							
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	15.004							
Construcción de obra civil	31.348							
Resto de finalidades	863.684							
Grandes empresas	468							
Pymes y empresarios individuales	863.216							
Resto de hogares	6.583.773		37	8	11	18		
Viviendas								
Consumo	6.362.212							
Otros fines	221.560		37	8	11	18		
TOTAL	7.497.910		37	8	11	18		

CONCENTRACIÓN POR ACTIVIDAD DE PRÉSTAMOS A LA CLIENTELA - 31-12-2018

(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								
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	1.374							
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	108.348							
Resto de hogares	2.662.838							
TOTAL	2.772.560							

3.4. Riesgo operacional**3.4.1. 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.

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:

- Adoptar medidas para mitigar y reducir de manera sostenible las pérdidas operacionales.
- Asegurar la pervivencia a largo plazo de la organización.
- 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.

3.4.2. 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 CaixaBank es uno de los ejes sobre los que se articula la gestión del riesgo operacional del Grupo.

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.

3.4.3. 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.

3.5. Riesgo legal y regulatorio

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 del Grupo, 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.

En la Sociedad se realizan actuaciones de seguimiento y monitorización constante de cambios regulatorios en defensa de una mayor seguridad jurídica y de intereses legítimos. A continuación, destacamos las principales iniciativas regulatorias y procesos consultivos con relevancia para la Sociedad en los que el Grupo CaixaBank ha participado:

- Revisión por la Comisión Europea de distintas Directivas, en particular de: *i)* la Directiva de Crédito al Consumo (CCD), *ii)* la Directiva de Comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, y *iii)* Reglamento de Índices de Referencia (BMR).
- A nivel nacional, se han abordado consultas públicas relativas a la modificación de la circular de publicidad de los productos y servicios bancarios y de modificación de la Orden de Transparencia Bancaria sobre obligaciones de información sobre crédito de duración indefinida asociados a instrumentos de pago.
- En relación con los riesgos tecnológicos destaca la Guía de EBA sobre gestión de riesgos de seguridad y tecnológicos (ICT).
- En materia fiscal se han abordado las consultas relativas a las medidas tributarias de los Presupuestos Generales del Estado y la modificación de la Ley General Tributaria para incorporar al derecho español la Directiva conocida como DAC 6.

Estas actuaciones se coordinan en el Comité de Regulación de 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.

Por otro lado, se vela por la adecuada implementación de las normas. Así, destaca el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (PSD2).

En el mismo sentido, la Asesoría Jurídica de CaixaBank coordina un conjunto de comités (Comité de Transparencia, Comité de Privacidad), con visión corporativa, cuyo objeto es el seguimiento, en cada iniciativa del Grupo, de su adecuación con las normas de protección del consumidor y de su privacidad.

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. Por ejemplo, en materia de protección de datos ha presentado diversas consultas a la Agencia Española de Protección de datos sobre la condición de responsable del tratamiento en la prestación de servicios financieros y la necesidad de consultar las Listas Robinson ante tratamientos basados en interés legítimo.

En relación con los procesos judiciales, y teniendo en cuenta la litigiosidad existente, la Sociedad dispone de políticas, criterios, procedimientos de análisis y seguimiento de dichos litigios. Los mismos le permiten tanto una gestión individualizada de la defensa de cada uno de ellos como a la identificación y actualización las provisiones necesarias 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.

3.6. Riesgo de conducta

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 sus miembros como el resto de empleados y directivos, 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.

3.7. Riesgo tecnológico

También en el marco del riesgo operacional regulatorio, el riesgo tecnológico 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 anteriormente mencionadas. Mensualmente se registran los valores de una serie de conceptos previamente identificados como clave para la medición del riesgo. Estos conceptos y el método de cálculo se revisan anualmente.

Los marcos de gobierno disponibles dan respuesta a esta medición, y han sido diseñados según estándares internacionales de reconocido prestigio, que aplican en los ámbitos de:

- 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.

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 que puede poner en peligro sus operaciones o los servicios que presta. Su gestión consiste en identificar posibles amenazas para la organización y su potencial impacto para las operaciones. Ofrece un marco para incrementar la resistencia y la resiliencia de la organización de forma que pueda responder eficazmente a fin de salvaguardar los intereses de sus principales grupos de interés, su reputación, su marca y sus actividades de generación de valor.

En este ámbito, la Sociedad ha adoptado y mantiene un Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio (BCMS) basado en la norma internacional ISO 22301 y certificado por The British Standards Institution (BSI) con el número BCMS 570347.

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.

3.8. Otros riesgos operacionales

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, la utilización de modelos cuantitativos (riesgo de modelo), la custodia de valores 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 RMF de riesgo operacional de la entidad en la implementación del modelo de gestión.

Durante el ejercicio 2019 el Consejo de Administración de CaixaBank ha aprobado la Política Corporativa de gestión de externalizaciones y sus riesgos, a la que la Sociedad se ha adherido, que recoge los últimos requerimientos regulatorios en relación con esta operativa y supone un importante refuerzo del gobierno corporativo de los riesgos en los procesos de externalización.

3.9. Riesgo de fiabilidad de la información financiera

El Riesgo de Fiabilidad de la Información Financiera se define como los potenciales perjuicios, económicos o no, derivados de las deficiencias en la exactitud, integridad y criterios de elaboración de los datos necesarios para la evaluación de la situación financiera y patrimonial de la Sociedad.

Para la gestión del riesgo de Fiabilidad de la información financiera, el Grupo CaixaBank cuenta, entre otras, con dos Políticas Corporativas a las que la Sociedad ha tomado conocimiento el 28 de noviembre de 2019:

- Política Corporativa sobre la divulgación y verificación de la Información financiera
- Política Corporativa sobre el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera.

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 el Grupo 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).

Para la gestión y monitorización del riesgo, el Grupo CaixaBank tiene implementada una estructura de control interno basada en el modelo de 3 líneas de defensa:

- Las actividades de 1ª línea de defensa sobre el proceso de cierre contable, pilar fundamental para la elaboración de la información financiera.
- Las actividades de 2ª línea de defensa incluyen, entre otras, i) la monitorización y gestión del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF); ii) asesoramiento y/o definición de criterios para la identificación, monitorización, implantación y evaluación de los controles sobre la información financiera; iii) la revisión del cumplimiento de las políticas y iv) la identificación y seguimiento de las debilidades de control interno identificadas.
- Las actividades de 3ª línea de defensa incluyen, entre otras, la revisión de la fiabilidad e integridad de la información financiera, incluyendo la efectividad del SCIIF.

3.10. Riesgo estructural de tipos

El riesgo estructural de tipos se entiende como la sensibilidad del margen financiero de la Sociedad ante variaciones de los tipos de interés de mercado. La gestión de este riesgo está encomendada a la Dirección de la Sociedad que cuenta, en caso de necesitarlo, con el apoyo de los departamentos especializados que a tal efecto mantiene su Accionista Único. Para ello se realizan informes periódicos donde se evalúa periódicamente la exposición de la Sociedad, analizando un detalle de los “gaps” existentes entre las masas de activo y pasivo, así como proyecciones financieras del margen financiero en función de diversos escenarios.

Estos informes son expuestos en el Consejo de Administración de la Sociedad, en el cual se adoptan las medidas necesarias tendentes a mantener este riesgo dentro de límites aceptables, con el objetivo de maximizar los resultados financieros.

No obstante, es preciso destacar que, por un lado, la inversión crediticia de la Sociedad está compuesta, mayormente, por préstamos de pequeño importe a tipo de interés fijo, con revisiones periódicas en función del nivel de riesgo del cliente y, por otro lado, su pasivo se corresponde, fundamentalmente, con financiación recibida de su accionista único con tipos de interés variable (indexado al Euribor a 1 año); por todo ello, en opinión de los Administradores de la Sociedad, la exposición al riesgo de tipo de interés no es significativa.

3.11. Riesgo de liquidez y financiación**3.11.1. 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 y BPI). El Grupo 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 este objetivo son:

- Sistema de gestión de liquidez descentralizado en dos unidades (subgrupo BPI y subgrupo CaixaBank) 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 se articula a través de:

- la identificación de los riesgos de liquidez relevantes para el Grupo;
- la formulación de los principios estratégicos que el Grupo debe seguir en la gestión de cada uno de dichos riesgos;
- la delimitación de métricas relevantes para cada uno de estos riesgos;
- la fijación de umbrales de apetito, tolerancia, límite y, en su caso, *recovery*, en el RAF;
- el establecimiento de procedimientos de gestión y control para cada uno de estos riesgos, que incluyen mecanismos de monitorización sistemática interna y externa;
- la 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 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 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.

3.11.2. Mitigación del riesgo de liquidez

A partir de los principios mencionados en el apartado anterior se elabora el Plan de Contingencia del Grupo que tiene definido 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 y con sentido de anticipación destacan:

- Delegación de la Junta General de Accionistas de CaixaBank 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

A continuación, se muestra un análisis de los activos y pasivos de la Sociedad agrupados por su vencimiento considerado como el período pendiente desde la fecha del balance de situación hasta la fecha de vencimiento contractual:

PLAZO RESIDUAL DE LAS OPERACIONES 2019
(Miles de euros)

	A LA VISTA	<1 MES	1-3 MESES	3-12 MESES	1-5 AÑOS	> 5 AÑOS	Sin vto. / Sin clasif	TOTAL
Caja y depósitos en bancos centrales								
Depósitos en entidades de crédito	17.889						222	18.111
Crédito a la clientela	4.353	340.247	559.086	1.308.921	2.519.487	536.668	2.322.825	7.591.587
Valores representativos de deuda								
Otros activos con vencimiento								
TOTAL ACTIVO	22.242	340.247	559.086	1.308.921	2.519.487	536.668	2.323.047	7.609.698
Depósitos de bancos centrales								
Depósitos de entidades de crédito	148.135	95.989	179.299	4.275.461	1.604.481	322.479		6.625.844
Depósitos de la clientela	515							515
Débitos representados por valores negociables								
Pasivos subordinados								
Otros pasivos con vencimiento	742							742
TOTAL PASIVO	149.392	95.989	179.299	4.275.461	1.604.481	322.479		6.627.101
DIFERENCIA ACTIVO MENOS PASIVO	(127.150)	244.258	379.787	(2.966.540)	915.006	214.189	2.323.047	982.597

PLAZO RESIDUAL DE LAS OPERACIONES 2018
(Miles de euros)

	A LA VISTA	<1 MES	1-3 MESES	3-12 MESES	1-5 AÑOS	> 5 AÑOS	Sin vto. / Sin clasif	TOTAL
Caja y depósitos en bancos centrales								
Depósitos en entidades de crédito	2.542							2.542
Crédito a la clientela	3.400	80.087	148.640	517.214	1.282.970	262.132	426.950	2.721.393
Valores representativos de deuda								
Otros activos con vencimiento cambios en resultados								
TOTAL ACTIVO	5.942	80.087	148.640	517.214	1.282.970	262.132	426.950	2.723.935
Depósitos de bancos centrales								
Depósitos de entidades de crédito	169.146	80.629	151.029	528.872	1.326.765	248.972		2.505.413
Depósitos de la clientela								
Débitos representados por valores negociables								
Pasivos subordinados								
Otros activos con vencimiento								
TOTAL PASIVO	169.146	80.629	151.029	528.872	1.326.765	248.972		2.505.413
DIFERENCIA ACTIVO MENOS PASIVO	(163.204)	(542)	(2.389)	(11.658)	(43.795)	13.160	426.950	218.522

3.12. Riesgo reputacional

El riesgo reputacional es el posible menoscabo de la capacidad competitiva que se produciría por deterioro de la confianza en la Sociedad de alguno 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 Buen Gobierno) 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 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.

El principal instrumento que permite hacer un seguimiento formal de la gestión del riesgo reputacional es la taxonomía de Riesgos Reputacionales, el cual permite identificar y jerarquizar los riesgos en función de su criticidad, fijar indicadores de seguimiento de cada riesgo (KRI) y establecer políticas de cobertura y mitigación.

En el control y mitigación del riesgo reputacional impacta el desarrollo de políticas que cubren distintos ámbitos de CaixaBank Payments & Consumer. 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 y/o mitigar la materialización del riesgo.

3.13. Riesgo de rentabilidad de negocio

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, a tres años, y se concretan anualmente en el presupuesto del Grupo y en los retos de la Red comercial.

El sistema de gestión del riesgo de rentabilidad de negocio de la Sociedad se fundamenta en 4 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.

3.14. Riesgo de deterioro de otros activos

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 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.

4. Gestión de la solvencia

La normativa básica que regula el acceso a la actividad y la actividad de las entidades de crédito se conoce como Basilea III, que ha sido incorporada al ordenamiento europeo 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 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 Ley 84/2015 y la Circular 2/2016 de Banco de España.

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)

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

5. Distribución de resultados

La distribución del resultado de la Sociedad del ejercicio 2019, 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)

	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 (1)	8.045
A reserva voluntaria	
BENEFICIO NETO DEL EJERCICIO	370.795

(1) La Sociedad propone destinar del resultado del ejercicio el importe necesario para que la reserva legal alcance el 20% de la cifra del capital social (art. 274 de la Ley de Sociedades de Capital), al ser dicho importe inferior al 10% del resultado del ejercicio.

La distribución del resultado de la Sociedad del ejercicio 2018, aprobada por el Accionista Único el 29 de abril de 2019, es la siguiente:

DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS
(Miles de euros)

	2018
Base de reparto	
Pérdidas y ganancias	25.033
Distribución:	
A Dividendos	22.530
<i>del que:</i> dividendo a cuenta	12.000
<i>del que:</i> dividendo complementario	10.530
A reservas	2.503
A reserva legal	2.503
A reserva voluntaria	
BENEFICIO NETO DEL EJERCICIO	25.033

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 2019, aprobados por las sesiones del Consejo de Administración de los días 26 de junio de 2019 (fecha en la que se celebraron sesiones tanto de los Consejos de Administración de CaixaBank Consumer Finance y de CaixaBank Payments*) y 20 de diciembre de 2019:

SUFICIENCIA DE LIQUIDEZ Y RESULTADOS
(Millones de euros)

	31/05/2019 (*)	31/05/2019 (*)	30/11/2019
	CaixaBank Consumer Finance	CaixaBank Payments	CaixaBank Payments&Consumer
Beneficio neto	9,8	133,1	343,7
Dotación del 10% del beneficio a reserva legal	(1)		(7)
RESULTADO A DISTRIBUIR EJERCICIO 2019	8,8	133,1	336,7
Dividendos pagados a cuenta de 2019 a CaixaBank, S.A.			(142)
RESULTADO A DISTRIBUIR (100%)	8,8	133,1	195,1
Saldo de tesorería e inversiones financieras	4,9	118,8	7,2
<i>Liquidez real (Línea de Préstamos disponibles)</i>	1.265,1	828,7	542,5
Cobros corrientes previstos	2.759,6	971,7	6.571,5
Pagos corrientes previstos	(2.755)	(447)	(6.318)
CAPITAL CIRCULANTE	9,2	644,0	261,2
Dividendo a cuenta	8,5	133,1	195,1
LIQUIDEZ REMANENTE	1.274,3	1.472,7	803,7

(*) Dividendos anunciados con anterioridad a la fusión descrita en la Nota 7.

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 2019

(Miles de euros)

	SOCIEDAD	EUROS POR ACCIÓN	IMPORTE PAGADO EN EFECTIVO	FECHA DE ANUNCIO	FECHA DE PAGO
Dividendo del ejercicio 2018	CaixaBank Consumer Finance (*)	0,07	10.530	29/04/2019	19/06/2019
Dividendo del ejercicio 2018	CaixaBank Payments (*)	0,37	55.360	29/04/2019	7/05/2019
Primer dividendo a cuenta del ejercicio 2019	CaixaBank Consumer Finance (*)	0,06	8.500	26/06/2019	1/07/2019
Segundo dividendo a cuenta del ejercicio 2019	CaixaBank Payments (*)	0,90	133.100	26/06/2019	5/07/2019
Tercer dividendo a cuenta del ejercicio 2019	CaixaBank Payments&Consumer	1,31	195.100	20/12/2019	23/12/2019
TOTAL		2,71	402.590		

(*) Dividendos pagados en el ejercicio 2019 por cada una de las sociedades con anterioridad a la fusión descrita en la Nota 7.

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)

	2019	2018
Numerador		
Resultado del ejercicio	370.795	25.033
Denominador (miles de 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)	2,49	0,17
Beneficio diluido por acción (en euros) (2)	2,49	0,17

(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 – 2019****Fusión con CaixaBank Payments, E.F.C., S.A.U.**

El 31 de enero de 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 ha implicado, entre otras acciones, la fusión por absorción de CaixaBank Payments (sociedad absorbida) por parte de CaixaBank Consumer Finance (sociedad absorbente).

A efectos de llevar a cabo la Fusión, con fecha 27 de marzo de 2019 los Consejos de Administración de la Sociedad y de CaixaBank Payments (sociedad absorbida), suscribieron el Proyecto Común de Fusión relativo a la fusión.

Con fecha 29 de abril de 2019 el Accionista Único de ambas sociedades acordó, entre otros, aprobar como balances de fusión los cerrados por las sociedades a 31 de diciembre de 2018 y aprobar la Fusión por absorción de CaixaBank Payments por la sociedad absorbente, ajustándose estrictamente al Proyecto de Fusión.

Una vez obtenidas todas las autorizaciones pertinentes (Ministerio de Economía y Empresa y del Banco de España) con fecha 25 de julio de 2019 quedó inscrito en el Registro Mercantil de Madrid el Proyecto Común de Fusión y se procedió a la disolución sin liquidación y a la transmisión en bloque a la sociedad absorbente del patrimonio a título de sucesión universal de la sociedad absorbida. La sociedad absorbente quedó subrogada en todos los derechos y obligaciones de la sociedad absorbida con carácter general y sin reserva ni limitación alguna.

El Accionista Único de la Sociedad ha aprobado el acogimiento de la fusión a los beneficios fiscales establecidos en el régimen tributario especial de fusiones, escisiones, aportaciones de activos y canje de valores establecido en el Capítulo VII del Título VII de la Ley 27/2014 de 27 de noviembre, del Impuesto sobre Sociedades.

Contabilización de la fusión

Las presentes cuentas anuales incluyen el registro de la fusión. A efectos contables, se ha tomado como fecha de referencia para el registro el día 1 de enero de 2019, realizándose la fusión con el balance de la sociedad absorbente y de la sociedad absorbida, cerrados ambos a fecha de 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 han valorado 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.

En el Proyecto de Fusión se han considerado como balances de fusión los cerrados por cada una de las sociedades participantes a 31 de diciembre de 2018. A continuación se detallan los activos y pasivos que se han incorporado a la Sociedad Absorbente:

ACTIVOS Y PASIVOS DE CAIXABANK PAYMENTS (BALANCE DE FUSIÓN 31.12.2018)

(Miles de euros)

	Valores contables
ACTIVOS:	
Caja y depósitos en bancos centrales	
Cartera de negociación	
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	
Activos financieros disponibles para la venta	5.001
Valores representativos de deuda	
Instrumentos de capital	5.001
Inversiones crediticias	3.794.965
Depósitos en entidades de crédito	130.657
Crédito a la clientela	3.664.263
Valores representativos de deuda	
Otros activos financieros	45
Cartera de inversión a vencimiento	
Ajustes a activos financieros por macro-coberturas	
Derivados de cobertura	
Activos no corrientes en venta	
Participaciones	35.543
Sociedades asociadas	34.794
Sociedades multigrupo	
Sociedades del grupo	749
Contratos de seguros vinculados a pensiones	
Activo material	18.455
Inmovilizado material	18.455
De uso propio	18.455
Cedido en arrendamiento operativo	
Inversiones inmobiliarias	
Activos intangibles	63.605
Fondo de comercio	
Otros activos intangibles	63.605
Activos fiscales	29.533
Activos por impuestos corrientes	534
Activos por impuestos diferidos	28.999
Resto de activos	21.690
TOTAL ACTIVOS	3.968.792
PASIVOS:	
Cartera de negociación	
Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	
Pasivos financieros a coste amortizado	3.280.594
Depósitos de bancos centrales	
Depósitos de entidades de crédito	3.260.443
Depósitos de la clientela	10.680
Débitos representados por valores negociables	
Pasivos subordinados	
Otros pasivos financieros	9.471
Ajustes a pasivos financieros por macrocoberturas	
Derivados de cobertura	
Provisiones	364
Fondos para pensiones y obligaciones similares	
Provisiones para impuestos y otras contingencias legales	
Provisiones para riesgos y compromisos contingentes	317
Otras provisiones	47

Pasivos fiscales	137.426
Corrientes	137.426
Diferidos	
Resto de pasivos	178.657
Capital reembolsable a la vista	
TOTAL PASIVOS	3.597.041
Fondos Propios	370.691
Capital	261.803
Reservas	53.528
Resultado del ejercicio	315.560
Menos: dividendos y retribuciones	(260.200)
Ajustes por valoración	1.060
TOTAL PATRIMONIO NETO	371.751

Reordenación del perímetro societario

Adicionalmente, en el marco de la mencionada reorganización, con fecha 29 de julio de 2019, la Sociedad acordó con su Accionista Único suscribir los contratos de compraventa pertinentes para la adquisición de las siguientes participaciones (véase Nota 11):

- Promo Caixa, S.A.U.: la Sociedad suscribió un contrato de compraventa del 100% del capital social de Promo Caixa, titularidad de CaixaBank, por un precio total de 212 millones de euros.
- VISA Inc.: la Sociedad suscribió un contrato de compraventa del 0,002% del capital social de Visa, titularidad de CaixaBank, por un precio total de 58 millones de euros.
- Comercia Global Payments, E.P., S.L.: la Sociedad suscribió un contrato de compraventa del 49% del capital social de Comercia Global Payments, titularidad de CaixaBank, por un precio total de 585 millones de euros.

La adquisición de las mencionadas participaciones por parte de la Sociedad han sido formalizadas por el valor de mercado de las mismas, que ha sido determinado internamente por la Sociedad, basados principalmente en metodologías de descuento de flujos, posteriormente contrastado con metodologías de múltiplos de comparables y de transacciones. Las principales hipótesis empleadas en los modelos de valoración, se detallan a continuación:

HIPÓTESIS EMPLEADAS

(Porcentaje)

	PROMOCAIXA	COMERCIA GLOBAL PAYMENTS
Períodos de proyección	3 años	3 años
Tasa de descuento (1)	8,5%	7,7%
Tasa de crecimiento (2)	1,0%	1,9%
Otros (3)	-	15%

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

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

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

Por otro lado, para estimar el valor razonable de la inversión 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).

Combinaciones de negocios y fusiones – 2018

Durante el ejercicio 2018 no se produjeron combinaciones de negocios ni fusiones.

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)

	2019	2018 (1)
Remuneración por pertenencia al Consejo	318	275
Remuneración fija		
Remuneración variable		
<i>En efectivo</i>		
<i>Sistemas de retribución basados en acciones</i>		
Otras prestaciones a largo plazo		
Otros conceptos (2)		
<i>de los que primas de seguro de vida</i>		
TOTAL	318	275
Composición del Consejo de Administración		
<i>Mujeres</i>	4	
<i>Hombres</i>	11	9

(1) Los importes registrados en el ejercicio 2018 corresponden a las remuneraciones al Consejo de Administración de la Sociedad Absorbente (Nota 7) con anterioridad a la fusión.

(2) 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, excepto las condiciones indemnizatorias pactadas para el Director General.

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)

	2019	2018 (1)
Retribuciones salariales (2)	554	371
Prestaciones post-empleo (3)		
Otras prestaciones a largo plazo		
Otros cargos en sociedades del Grupo		
TOTAL REMUNERACIONES	554	371
Composición de la Alta Dirección	4	2
Mujeres	2	1
Hombres	2	1

(1) Los importes registrados en el ejercicio 2018 corresponden a las remuneraciones a la Alta Dirección de la Sociedad Absorbente (Nota 7) con anterioridad a la fusión.

(2) Este importe incluye la retribución fija, en especie, y variable total asignada a los miembros de la Alta Dirección. La retribución variable corresponde a la parte proporcional del bonus objetivo del ejercicio, estimando una consecución del 100%.

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

Los contratos laborales con los miembros del Alta Dirección contienen, en algunos casos, 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 2019, 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 disponibles para la venta

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

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA

(Miles de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Instrumentos de patrimonio	71.705	298
Acciones de sociedades no cotizadas	71.705	298
Valores representativos de deuda		
TOTAL	71.705	298
Instrumentos de patrimonio		
Del que: plusvalías latentes brutas	13.806	91
Del que: minusvalías latentes brutas		

Durante el ejercicio 2019 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 - 2019

(Miles de euros)

	31-12-2018	ALTAS POR COMBINACIONES DE NEGOCIOS	COMPRAS Y AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS YA REDUCCIONES DE CAPITAL	IMPORTES TRANSFERIDOS YA 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			8.541		71.705

La información financiera relevante de los instrumentos de patrimonio más relevantes clasificados en este apartado es la siguiente:

INFORMACIÓN FINANCIERA DE LAS PARTICIPACIONES MÁS RELEVANTES

(Millones de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN	% DERECHOS DE VOTO	PATRIMONIO NETO	ÚLTIMO RESULTADO PUBLICADO
Visa, Inc. (1)	San Francisco, California, Estados Unidos	0,002%	0,000%	33.997	22.522

(1) Entidades cotizadas. La información relativa al patrimonio neto y último resultado publicado es a 31-12-19

10. Inversiones crediticias

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

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	
Depósitos en entidades de crédito	18.112	(2)				18.110
Crédito a la clientela	7.591.829	(343.992)	40.586	(56.844)	183.945	7.415.524
TOTAL	7.609.941	(343.994)	40.586	(56.844)	183.945	7.433.634

DETALLE DE INVERSIONES CREDITICIAS 31-12-2018

(Miles de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTES POR VALORACIÓN				SALDO EN BALANCE
		FONDO DE DETERIORO	INTERESES DEVENGADOS	COMISIONES	OTROS	
Depósitos en entidades de crédito	2.541					2.541
Crédito a la clientela	2.721.392	(135.490)	7.516	(42.043)	151.919	2.703.294
Otros activos financieros	171					171
TOTAL	2.724.104	(135.490)	7.516	(42.043)	151.919	2.706.006

El desglose por vencimientos de los saldos brutos del epígrafe de Inversiones crediticias, es el siguiente:

INVERSIONES CREDITÍCIAS POR VENCIMIENTO

(Miles de euros)

	2.019	2018
A la vista	22.243	5.941
Hasta 3 meses	899.333	228.727
Entre 3 meses y 1 año	1.308.921	517.214
Más de 1 año hasta 5 años	2.519.729	1.282.970
Más de 5 años	536.668	262.132
Vencimiento no determinado y sin clasificar	2.323.047	427.120
TOTAL	7.609.941	2.724.104

10.1. Depósitos en entidades de crédito

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

DETALLE DE PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A ENTIDADES DE CRÉDITO POR NATURALEZA

(Miles de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
A la vista	12.869	2.316
Otras cuentas	12.869	2.316
A plazo	5.243	225
Cuentas a plazo	5.243	225
Ajustes por valoración	-2	
TOTAL	18.110	2.541

10.2. Crédito a la clientela

El detalle de los saldos se recoge en la Nota 3.3.3 – Concentración por sectores económicos.

El desglose, por modalidad y situación, del saldo de Crédito a la clientela del epígrafe de Inversiones crediticias, es el siguiente:

CRÉDITO A LA CLIENTELA POR MODALIDAD Y SITUACIÓN

(Miles de euros)

	2019	2018
Administraciones públicas españolas	833	
Otros deudores con garantía real	29	
Otros deudores a plazo	2.462.083	2.016.007
Arrendamientos financieros	23.393	19.954
Deudores a la vista y varios	4.881.017	591.115
Activos dudosos	224.474	94.317
Ajustes por valoración	(176.305)	(18.099)
TOTAL	7.415.524	2.703.294

En el ejercicio 2019, el tipo de interés medio de los activos financieros que integran el epígrafe «Crédito a la clientela» ha sido del 9,3% (6,1% en el ejercicio 2018).

El detalle de los activos deteriorados es el siguiente:

ACTIVOS DETERIORADOS

(Miles de euros)

	2019		2018	
	Base	Cobertura	Base	Cobertura
Subestándar	105.702	16.408		
Dudosos	224.474	134.743	94.316	66.395
TOTAL	330.176	151.151	94.316	66.395

Los activos clasificados como riesgo subestándar, corresponden a operaciones que, aun estando al corriente de pago de sus compromisos, presentan determinadas debilidades que indican la existencia de un riesgo de crédito inherente superior a lo normal.

Fondo de deterioro

El movimiento de la cobertura sobre la cartera de crédito a la clientela, es el que sigue:

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

MOVIMIENTOS DEL FONDO DE DETERIORO DEL CRÉDITO A LA CLIENTELA - 2018
(Miles de euros)

	Cobertura específica	Cobertura genérica	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	49.692	52.889	102.581
Dotaciones netas	37.710	16.206	53.916
Utilizaciones	(21.007)		(21.007)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	66.395	69.095	135.490

11. Participaciones
11.1. Participaciones en sociedades del grupo, multigrupo y asociadas

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

MOVIMIENTOS DE PARTICIPACIONES - 2019

(Miles de euros)

	31-12-2018		ALTAS POR COMBINA- CIONES DE NEGOCIOS (NOTA 7)	COMPRAS Y AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIONES DE CAPITAL	PERDIDAS POR DETERIORO	TRASPASOS Y OTROS	31-12-2019	
	VALOR CONTABLE	%PART						VALOR CONTABLE	%PART
COSTE	50.587		749	213.600				264.936	
Telefónica Consumer Finance	15.000	50%						15.000	50%
CaixaBank Equipment Finance	35.587	100%						35.587	100%
CaixaBank Electronic Money			736					736	80%
Premiat Comunidad Online			13	1.600				1.613	100%
PromoCaixa (Nota 7)				212.000				212.000	100%
Resto									
FONDO DE DETERIORO									
TOTAL SOCIEDADES DEL GRUPO	50.587		749	213.600				264.936	
COSTE	45.632		35.660	801			(30)	82.063	
Brilliance BEA Auto Finance	45.632	22,5%						45.632	22,5%
Sociedad de Procedimientos de Pago			1.284					1.284	23%
Bip&Drive			3.010					3.010	25%
Redsys			24.083					24.083	20%
ServiRed			6.538					6.538	22%
Sistema de Tarjetas y Medios de Pago			715					715	18%
Resto			30	801			(30)	801	
FONDO DE DETERIORO	(387)		(866)					(1.253)	
Brilliance BEA Auto Finance	(387)							(387)	
Sociedad de Procedimientos de Pago			(866)					(866)	
Resto									
TOTAL ASOCIADAS	45.245		34.794	801			(30)	80.810	
COSTE	4.331			585.000	(4.331)		30	585.030	
Finandia	4.331	50,00%			(4.331)			0	
Comercia Global Payments (Nota 7)				585.000				585.000	49%
Resto							30	30	
FONDO DE DETERIORO									
TOTAL MULTIGRUPO	4.331			585.000	(4.331)		30	585.030	

(*) Los Anexos 1, 2 y 3 incluyen el detalle de las principales sociedades del grupo, multigrupo y asociadas que posee la Sociedad a 31 de diciembre de 2019.

MOVIMIENTOS DE PARTICIPACIONES – 2018

(Miles de euros)

	31-12-2017			31-12-2018		
	VALOR CONTABLE	%PART	COMPRAS Y AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIONES DE CAPITAL	PERDIDAS POR DETERIORO	TRASPASOS Y OTROS
COSTE	50.587					
Telefónica Consumer Finance	15.000	50%				
CaixaBank Equipment Finance	35.587	100%				
FONDO DE DETERIORO						
TOTAL SOCIEDADES DEL GRUPO	50.587					
COSTE	23.160		22.472			
Brilliance BEA Auto Finance	23.160	22,5%	22.472			
FONDO DE DETERIORO	(387)					
Brilliance BEA Auto Finance	(387)					
TOTAL ASOCIADAS	22.773		22.472			
COSTE			4.331			
Finandia			4.331			
FONDO DE DETERIORO						
TOTAL MULTIGRUPO			4.331			

FinanDIA, S.A.

En el mes de julio de 2019, la Sociedad ha procedido a vender la totalidad de su participación en FinanDIA, S.A., (en adelante Finandia) de 3.500.000 acciones representativas de un 50% del capital social.

La venta de la participación en Finandia se ha realizado, de la misma forma que se realizó su compra en julio de 2018, junto a la venta de los activos intangibles subyacentes (Véase Nota 13), por un importe de 4.331 y 4.974 miles de euros respectivamente, todo ello con arreglo a lo establecido en el contrato de compraventa suscrito con Distribuidora Internacional de Alimentación, S.A.

La operación se ha materializado mediante:

- el cobro en efectivo de 4.144 miles de euros en el momento de la transacción.
- el reconocimiento de una cuenta a cobrar con vencimiento máximo en el mes de julio de 2022 y que devenga un interés anual del 3%.

Esta transacción ha supuesto el reconocimiento de una plusvalía de 473 miles de euros reconocida en el epígrafe «Ganancias (pérdidas) en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias

Con esta operación finaliza la alianza entre Distribuidora Internacional de Alimentación y la Sociedad que se inició en 2018 con la entrada de la Sociedad en el accionariado de la sociedad Finandia. Como consecuencia de ello, el acuerdo de accionistas firmado por ambas instituciones se da también por terminado.

Deterioro de la cartera de participaciones

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 multigrupo 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.

Con motivo de la reorganización societaria (descrita en la Nota 7) la Sociedad ha incorporado a su cartera de participaciones a PromoCaixa, S.A.U. y Comercia Global Payments, E.P., S.L.

A efectos de analizar su valor recuperable, así como del resto de participaciones más significativas, la Sociedad ha realizado un seguimiento de los indicadores de deterioro sobre éstas participaciones, considerándose, entre otros, la evolución de los negocios y de los principales parámetros entre el momento de la transacción y el cierre del ejercicio, sin que se hayan producido acontecimientos que supongan un valor recuperable fuera del rango de valoración inicial (véase Nota 7). 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

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. Activo material

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

MOVIMIENTOS DE ACTIVOS MATERIAL

(Miles de euros)

	2019		2018	
	TARJETAS	MOBILIARIO, VEHICULOS Y RESTO DE INSTALACIONES	TARJETAS	MOBILIARIO, VEHICULOS Y RESTO DE INSTALACIONES
Coste				
Saldo al inicio del ejercicio		7.264		5.943
Altas por combinación de negocios	49.243	1.648		
Altas	13.270	1.348		124
Bajas				(3)
Traspasos	1.332	161		1.200
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	63.845	10.421		7.264
Amortización acumulada				
Saldo al inicio del ejercicio		(3.773)		(3.058)
Altas por combinación de negocios	(31.429)	(1.007)		
Altas	(12.917)	(1.050)		(715)
Bajas				
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(44.346)	(5.830)		(3.773)
Fondo de deterioro				
Saldo al inicio del ejercicio				
Dotaciones		(2.371)		
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO		(2.371)		
TOTAL	19.499	2.220		3.491

Durante el ejercicio 2019 la Sociedad ha constituido un fondo de deterioro por importe de 2.371 miles de euros, registrado en el epígrafe "Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto) – Otros activos", sobre determinados elementos de sus instalaciones por el traslado de su sede corporativa que se ha realizado con fecha 20 de enero de 2020.

Al 31 de diciembre de 2019 la Sociedad no tenía firmados contratos de alquiler a largo plazo.

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

OTRA INFORMACIÓN DE INMOVILIZADO MATERIAL DE USO PROPIO

(Miles de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Activos en uso completamente amortizados	2.480	2.092
Compromisos de adquisición de elementos de activo material	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 material.

13. Activo intangible

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

DETALLE ACTIVOS INTANGIBLE

(Miles de euros)

	VIDA UTIL RESTANTE	31-12-2019	31-12-2018
Relaciones con clientes negocio Barclays (1)	5 meses	231	
Relaciones con clientes negocio Banco BPI (1)	46 meses	31.471	
Relaciones con clientes negocio Finandia			4.726
Software		54.437	21.095
En curso		919	3.946
TOTAL		87.058	29.767

(1) La fusión con CaixaBank Payments ha supuesto la incorporación al balance de la Sociedad Absorbente las relaciones con clientes de los negocios de Barclays y Banco BPI, entre otros (véase Nota 7).

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

MOVIMIENTOS DE OTROS ACTIVOS INTANGIBLES

(Miles de euros)

	2019			2018		
	EN CURSO	SOFTWARE	OTROS ACTIVOS	EN CURSO	SOFTWARE	OTROS ACTIVOS
Coste bruto						
Saldo al inicio del ejercicio	3.946	39.953	4.975	817	32.064	
Alta por combinaciones de negocios		32.600	44.205			
Altas	7.347	10.475		11.617		4.975
Traspasos y otros	(10.374)	10.374		(8.204)	8.204	
Bajas por saneamiento						
Resto de bajas		(41)	(4.975)	(284)	(315)	
SUBTOTAL	919	93.361	44.205	3.946	39.953	4.975
Amortización acumulada						
Saldo al inicio del ejercicio		(18.858)	(249)		(16.572)	
Alta por combinaciones de negocios		(9.539)	(3.662)			
Altas		(7.001)	(9.053)		(2.286)	(249)
Traspasos y otros						
Bajas por saneamiento						
Resto de bajas			461			
SUBTOTAL		(35.398)	(12.503)		(18.858)	(249)
Fondo de deterioro						
Saldo al inicio del ejercicio						
Dotaciones		(3.526)			(513)	
Recuperaciones					513	
Utilizaciones						
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO		(3.526)				
TOTAL	919	54.437	31.702	3.946	21.095	4.726

Durante el ejercicio 2019, como consecuencia de la venta de la totalidad de la participación en Finandia (véase Nota 11), la Sociedad ha procedido a dar de baja el activo intangible subyacente del Acuerdo de Distribución con Finandia por un importe neto

de 4.975 miles de euros, importe que coincide con el precio de venta, por lo que no se ha registrado ninguna pérdida por dicha venta.

Con motivo de la fusión descrita en la Nota 7, durante el ejercicio 2019 se ha trabajado en la integración de los sistemas informáticos de las dos sociedades, lo que ha supuesto la constitución de un fondo de deterioro de algunas aplicaciones informáticas que han pasado a ser obsoletas, por importe de 3.526 miles de euros, registrado en la cuentas de resultados del ejercicio en el epígrafe "Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto) - Fondo de comercio y otro activo intangible".

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

OTRA INFORMACION DE LOS ACTIVOS INTANGIBLES

(Miles de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Activos en uso completamente amortizados	11.244	11.257
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 (negocio procedente de la fusión con CaixaBank Payments, véase Nota 7), 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)

	31-12-2019	31-12-2018	SENSIBILIDAD
Tasa de descuento (1)	10,2%	10,2%	[-2%; + 1%]
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.

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. Resto de activos y pasivos

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

DETALLE DE RESTOS DE ACTIVOS Y PASIVOS

(Miles de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Periodificaciones (1)	30.106	15.723
Existencias (2)	6.550	441
Resto	25.361	9.898
<i>del que: Operaciones en camino</i>	10.383	
TOTAL RESTO ACTIVOS	62.017	26.062
Periodificaciones (3)	206.087	12.297
Operaciones en camino	4.054	
Otros	3.409	2.221
TOTAL RESTO PASIVOS	213.550	14.518

(1) Principalmente incluye las comisiones pagadas por anticipado en el marco de acuerdos con prescriptores por importe de 23.199 miles de euros (14.984 miles de euros en 2018).

(2) El saldo registrado corresponde principalmente a las tarjetas adquiridas, e incorporadas por la fusión descrita en la nota 7, durante el período, que con su puesta en funcionamiento se traspasan al epígrafe "Activo material" (véase Nota 12).

(3) El saldo registrado corresponde principalmente a ingresos por comisiones cobradas no devengadas (48.800 miles de euros en 2019) y gastos devengados no pagados en concepto de comisiones por comercialización e intermediación a pagar CaixaBank (137.847 miles de euros en 2019). Estos conceptos se han incorporado , principalmente, por la fusión descrita en la Nota 7.

15. Pasivos financieros a coste amortizado

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

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

(Miles de euros)

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

DETALLE DE PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO 31-12-2018

(Miles de euros)

	AJUSTES POR VALORACIÓN				PRIMAS Y DESCUENTOS	SALDO EN BALANCE
	SALDO BRUTO	INTERESES DEVENGADOS	MICROCOBERTURAS	COSTES TRANSACCIÓN		
Depósitos	2.505.414	192				2.505.606
Entidades de crédito	2.505.414	192				2.505.606
Otros pasivos financieros	32.129					32.129
TOTAL	2.537.543	192				2.537.735

15.1. Depósitos de entidades de crédito

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

DETALLE DE FINANCIACIÓN A 31-12-2019

(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 (1)	3.676.537		
CaixaBank	3.538.197	0,76%	1 año
Banco BPI	138.340	0,80%	1 año
TOTAL	6.618.674		

(1) Al 31 de diciembre de 2019 los importes no dispuestos de las pólizas de crédito mantenidas con CaixaBank y Banco BPI asciende a 1.161.803 y 36.660 miles de euros respectivamente.

DETALLE DE FINANCIACIÓN A 31-12-2018
(Miles de euros)

	CAPITAL E INTERESES PENDIENTES	TIPO DE INTERÉS MEDIO	VENCIMIENTO MEDIO
Préstamos con terceros	16.485		
Bankia	10.271	0,80%	2,39 años
Unicaja	6.214	0,80%	1,59 años
Préstamos con entidades de crédito del Grupo	2.319.975		
CaixaBank	2.319.975	0,86%	2,38 años
Pólizas con entidades de crédito del Grupo	169.146		
CaixaBank	169.146	0,78%	1 año
TOTAL	2.505.606		

15.2. Otros pasivos financieros

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

DETALLE OTROS PASIVOS FINANCIEROS
(Miles de euros)

	31-12-2019	31-12-2018
Proveedores a pagar (1)	52.580	32.129
Resto	742	
TOTAL	53.322	32.129

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

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 31-12-2017	325				377
Con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias	318				
Dotación	318				
Reversión					
Gastos de personal					
Utilización de fondos	(565)				(72)
Trasposos y otros					
SALDO A 31-12-2018	78				305
Altas por combinaciones de negocio (Nota 7)				317	47
Con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias	(50)			(399)	8.298
Dotación					8.360
Reversión	(50)			(399)	(62)
Utilización de fondos				400	
Trasposos y otros					1.205
SALDO A 31-12-2019	28			318	9.855

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.

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 el Impuesto de Sociedades, y a otros impuestos que le son de aplicación, de los ejercicios 2013 a 2015, ambos inclusive. De acuerdo con lo anterior, el grupo consolidable tiene abiertos a Inspección los ejercicios 2016 y siguientes de los principales impuestos que le son de aplicación.

A 31 de diciembre de 2019 y 2018 no existen litigios en curso distintos a los señalados en el párrafo anterior que en opinión de los Administradores de la Sociedad puedan suponer un impacto significativo en la situación patrimonial de la Sociedad.

16.2. Resto de provisiones

El Tribunal Supremo ha dictado recientemente una sentencia con relevancia sectorial en los contratos de tarjetas revolving y/o con pago aplazado que podría llevar a la nulidad contractual y devolución de los intereses pagados en aquellos contratos que cuenten con tipos de interés muy por encima de los tipos de referencia específicos para estos productos. A diferencia de sentencias previas, la actual sentencia no proporciona criterios específicos para determinar con seguridad jurídica qué superación o distancia del “interés normal del dinero” podría conllevar la nulidad del contrato, siendo por tanto potestad de cada juzgado, caso a caso, determinar en qué contratos los tipos de interés aplicados por la Sociedad no son aceptables.

De acuerdo con la mejor información disponible hasta el momento, el epígrafe de «Restantes Provisiones» 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 todo caso, los desembolsos que finalmente pudieran ser necesarios dependerá de los términos concretos de las sentencias a las tenga que hacer frente la Sociedad, 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.

La Sociedad 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

	31-12-2019	31-12-2018
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.

Reservas

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

DETALLE DE RESERVAS

	31-12-2019	31-12-2018
Reserva legal (1)	18.986	16.483
Reserva voluntaria (2)	1.365.551	119.233
Otras reservas	13	
TOTAL	1.384.550	135.716

(1) Al cierre del ejercicio 2019 y 2018, la reserva legal no alcanza los mínimos requeridos por la Ley de Sociedades de Capital. Tras el reparto del beneficio del ejercicio 2019 (véase Nota 5) la reserva legal queda totalmente constituida.

(2) Incluye las aportaciones realizadas por el Accionista Único y 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).

Reserva voluntaria

La reserva voluntaria se subdivide en distintas clases de reservas en función de su origen:

Reservas de fusión

En la fusión por absorción de CaixaBank Payments (véase Nota 7) se ha reconocido 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).

Reservas ampliación de capital (aportaciones de socios)

Con fecha 25 de julio de 2019, en el marco de la operación de reorganización descrita en la Nota 7, 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.

Con fecha 26 de abril de 2018, el Accionista Único de la Sociedad, CaixaBank, S.A., realizó una aportación de socio a CaixaBank Consumer Finance por importe de 125.000 miles de euros.

Otras reservas

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 2019 a 13 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 a CaixaBank Payments&Consumer.

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

18.2. 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)

	2019	2018
Resultado antes de impuestos (A)	524.193	31.369
Aumentos/disminuciones por diferencias permanentes	(918)	(10.199)
Resultado con tributación	523.275	21.170
Cuota del impuesto (Resultado con tributación * 30%) (1)	(156.983)	(6.351)
Deducciones	9	15
Cuota del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio	(156.974)	(6.336)
Otros impuestos (2)	3.635	
Ajustes de impuestos	(59)	
Impuesto sobre beneficios (B)	(153.398)	(6.336)
RESULTADO DESPUES DE IMPUESTOS (A) + (B)	370.795	25.033

(1) 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.

(2) En Otros Impuestos se incluye, principalmente, el importe del impuesto sobre beneficios generado por la sucursal que la Sociedad tienen en Portugal

18.3. Activos fiscales diferidos

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

MOVIMIENTO DE ACTIVOS FISCALES DIFERIDOS

(Miles de euros)

	31-12-2017	REGULARI- ZACIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2018	ALTAS POR COMBINA - CIONES DE NEGOCIO	REGULARI- ZACIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2019
Provisión para insolvencias	21.913		2.907	(1.824)	22.996	28.971		4.228	(178)	56.017
Otras provisiones	906			(147)	759	28		3.953	(156)	4.584
BINS	3.472			(2.470)	1.002			1.805	(642)	2.165
Deducciones	74			(19)	55			6		61
TOTAL	26.365		2.907	-4.460	24.812	28.999		9.992	-976	62.827
De los que: monetizables					18.255					39.847

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, ha desarrollado un modelo basado en proyecciones de resultados del Grupo. Este modelo ha sido elaborado en colaboración con un experto independiente y se actualiza semestralmente, de forma que las hipótesis se van ajustando a la realidad en cada momento del análisis, para incorporar las posibles desviaciones de la realidad respecto al modelo. A 31 de diciembre de 2019, 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.

18.4. Pasivos fiscales corrientes

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

PASIVOS FISCALES CORRIENTES

(Miles de euros)

	2019	2018
Impuesto sobre Sociedades	164.480	7.342
IRPF y Seguridad Social	1.382	841
IVA	745	493
Otros	361	187
TOTAL	166.968	8.863

19. Riesgos y compromisos contingentes

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

COMPROMISOS CONTINGENTES

(Miles de euros)

	31-12-2019		31-12-2018	
	DISPONIBLE	LÍMITES	DISPONIBLE	LÍMITES
Disponible por terceros (1)				
Entidades de crédito	161.818	161.818	-	-
Administraciones públicas	6.618	6.618	-	-
Otros sectores	13.052.816	17.722.660	1.042.374	1.398.947
TOTAL	13.221.252	17.891.097	1.042.374	1.398.947

De los que: de disponibilidad condicionada

(1) Límites de las tarjetas de crédito e importes disponibles para las tarjetas de crédito para los 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)

	2019	2018
SALDO AL INICIO DEL EJERCICIO	95.353	77.442
Altas:	192.774	24.910
Bajas:	119.305	6.999
Por recuperación en efectivo del principal (Nota 28)	25.392	5.888
Por recuperación en efectivo de los productos vencidos y no cobrados	381	191
Por enajenación de fallidos (1)	91.042	
Por condonación, prescripción y otras causas	2.490	920
SALDO AL FINAL DEL EJERCICIO	168.822	95.353

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

21. Intereses y rendimientos asimilados

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)

	2019	2.018
Entidades de crédito		
Créditos a la clientela	638.486	144.721
Activos dudosos	14.516	748
Otros	127	
TOTAL	653.129	145.469

22. Intereses y cargas asimiladas

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

(Miles de euros)

	2019	2018
Entidades de crédito (*)	47.908	24.931
TOTAL	47.908	24.931

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

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)

	2019	2018
Activos financieros disponibles para la venta	372	
Visa	372	
Participaciones en empresas del grupo	10.785	10.384
CaixaBank Equipment Finance	7.665	6.906
Telefónica Consumer Finance	2.480	3.478
CaixaBank Electronic Money	640	
Participaciones en empresas asociadas y multigrupo	5.470	
Comercia Global Payment	4.900	
Servired	570	
TOTAL	16.627	10.384

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)

	2019	2018
Riesgos contingentes		
Comisiones por servicios de cobros y pagos	456.791	3.079
Comisiones de mantenimiento anuales de tarjetas	160.337	
Tasas de intercambio por la utilización de tarjetas en el TPV de otra Sociedad	115.101	
Comisiones por disposiciones de efectivo	97.681	3.079
Comisiones de gestión de reclamaciones de impagados	43.682	
Comisiones por operativa en divisa	35.416	
Otras	4.574	
Por comercialización de productos financieros no bancarios	36.195	27.408
Seguros	36.195	27.408
Otros		
Otras comisiones	11.639	8.700
TOTAL	504.625	39.187

DETALLE DE COMISIONES PAGADAS

(Miles de euros)

	2019	2018
Riesgos contingentes		
Comisiones bancarias (1)	(14.921)	(7.034)
Comisiones por acuerdos con prescriptores		
Cedidas a otras Sociedades (2)	(61.153)	
Por prestación de servicios de agencia (3)	(152.947)	
Otras comisiones	(7.849)	(5.214)
TOTAL	(236.870)	(12.248)

(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, débito, prepago y carnés no financieros).

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)

	2019	2018
Ingresos por prestación de servicios (1)	6.407	5.976
Ingresos para compensar costes directos soportados con su operativa (2)	15.804	
Recuperación de gastos por operaciones fraudulentas (3)	24.099	
Otros Ingresos	288	
TOTAL	47.145	5.976

(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 CaixaProtect. 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)

	2019	2018
Gastos por acuerdos comerciales con prescriptores	(9.417)	(3.860)
Gastos por operaciones fraudulentas (1)	(28.794)	
Otros conceptos (2)	(5.981)	(98)
TOTAL	(44.192)	(3.958)

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

(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)

	2019	2018
Sueldos y salarios	23.753	18.126
Seguridad Social	5.874	4.655
Dotaciones a planes de aportación definida	113	
Otros gastos de personal	3.000	2.300
TOTAL	32.740	25.081

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)

	2019			2018		
	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	11	4		1		
Mandos intermedios	48	37		40	32	
Gestores	173	226	7	146	202	7
TOTAL	232	267	7	187	234	7

A continuación se presenta la composición de la plantilla, a cierre de los ejercicios 2019 y 2018, por categorías profesionales y género:

PLANTILLA A CIERRE DEL EJERCICIO
(Número de empleados)

	2019			2018		
	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	11	4		1		
Mandos intermedios	48	37		39	31	
Gestores	173	225	7	153	207	7
TOTAL	232	266	7	193	238	7

27. Otros gastos generales 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)

	2019	2018
Tecnología y sistemas	51.468	15.538
Publicidad	17.678	7.382
Inmuebles e instalaciones	381	173
Alquileres	1.803	1.129
Comunicaciones	1.880	1.866
Servicios administrativos subcontratados	23.388	12.783
Tributos	76	33
Servicio de vigilancia y traslado de fondos	131	125
Gastos de representación y desplazamiento del personal	2.486	2.181
Impresos y material de oficina	4.658	353
Informes técnicos	5.062	2.978
Gastos judiciales y de letrados	1.768	1.718
Órganos de Gobierno y Control	521	286
Otros gastos	10.301	2.365
TOTAL	121.601	48.910

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)

	2019	2018
Auditor de la Sociedad (PriceWaterhouseCoopers Auditores, SL en 2019 y 2018)	212	35
Auditoría	212	35
Auditoría estatutaria	200	35
Revisión limitada	12	
Otros servicios		
TOTAL	212	35

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	
	2019	2018
Total pagos realizados	355.041	200.904
Total pagos pendientes	4.318	6.728
TOTAL PAGOS DEL EJERCICIO	359.359	207.632

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

	DÍAS	
	2019	2018
Periodo medio de pago a proveedores	14,66	11,48
Ratio de operaciones pagadas	14,61	11,71
Ratio de operaciones pendientes de pago	19,22	20,45

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. Pérdidas por deterioro de activos financieros (neto)

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)

	2019	2018
Inversiones crediticias	(171.103)	(50.970)
Cobertura específica	(154.727)	(34.764)
Dotaciones netas	(189.304)	(43.698)
Activos fallidos recuperados (Nota 20)	25.392	5.988
Resto de recuperaciones	9.185	2.946
Cobertura genérica	(16.376)	(16.206)
Otros instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		
Saneamientos		
TOTAL	(171.103)	(50.970)

29. 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 de la cartera de inversión crediticia, 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 2019 y 2018 no difiere significativamente de sus correspondientes valores en libros.

En el caso de los activos registrados en el epígrafe «Activos disponibles para la venta», 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 2 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 2019 y 2018.

30. 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».

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 DEL GRUPO		SOCIEDADES ASOCIADAS Y MULTIGRUPO		PERSONAL CLAVE DE LA DIRECCION	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
ACTIVO								
Entidades de crédito			18.110	2.541				
Inversiones crediticias							42	
De los que: corrección de valor								
Otros activos financieros			13					
Participaciones			264.936	50.587	665.840	49.576		
Crédito fiscal de ejercicios anteriores								
Inmovilizado			23.110					
Otros activos						2.199		
TOTAL			306.169	53.128	665.840	51.775	42	
PASIVO								
Pasivos financieros a coste amortizado			6.605.802	2.489.122				
Pasivos fiscales								
Resto pasivos						888		
TOTAL			6.605.802	2.489.122		888		
PÉRDIDAS Y GANANCIAS								
Intereses y rendimientos asimilados								
Intereses y cargas asimiladas			(47.908)	(24.781)				
Comisiones percibidas			31.768		8.231	28.163		
Comisiones pagadas			(163.612)	(7.034)	(10.549)			
Rendimientos instrumentos de capital			7.665		0	10.382		
Otros gastos de administración			(55.454)	(1.553)	(1.210)	(4.290)	(872)	(646)
Otros productos de explotación			881	502	4.733	5.448		
Pérdidas por deterioro del resto de activos								
TOTAL			(226.660)	(32.866)	1.205	39.703	(872)	(646)
OTROS								
Riesgos contingentes								
Compromisos contingentes								
TOTAL								

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

Descripción de las relaciones entre el 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.

31. Otros requerimientos de información**31.1. 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 2019, la Sociedad no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental.

31.2. 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 2019. Dado que la fusión de las sociedades (véase Nota 7) se ha realizado en el mes de julio, se ha agregado a la información global del segundo semestre, la información del primer semestre de CaixaBank Payments, E.F.C. E.P., S.A.U. y CaixaBank Consumer Finance E.F.C., S.A.U. Asimismo, el comparativo de 2018 ha sido reexpresado para incorporar los datos de las compañías fusionadas.

RECLAMACIONES RECIBIDAS
(Número de reclamaciones)

	2019	2018
ATENDIDAS POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTACT CENTER CLIENTES (CCC)	20.758	19.273
Servicio de Atención al Cliente (SAC) y Contact Center Clientes (CCC)	20.758	19.273
QUEJAS Y RECLAMACIONES FORMULADAS POR TELÉFONO	4.077	3.701
Contact Centes Clientes (CCC)	4.077	3.701
PRESENTADAS ANTE LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES	130	128
Banco de España	130	128

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	
	2019	2018 (*)	2019	2018 (*)
Favorables al reclamante	9.662	7.127	15	21
Favorables a la Sociedad	8.401	11.663	62	57
Allanamiento			17	34
Otros (inadmitida/sin pronunciamiento)	2.695	483	36	16
TOTAL	20.758	19.273	130	128

(*) Se incluyen las reclamaciones de CaixaBank Payments a efectos comparativos.

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

Adicionalmente, con motivo de la fusión con CaixaBank Payments (véase Nota 7) se ha incorporado a la Sociedad el establecimiento permanente en Portugal que se creó en el ejercicio 2018 y al que se asignó la cartera adquirida a Banco BPI en el mismo ejercicio. Las autorizaciones para dicho establecimiento permanente se recibieron con fecha 15 de octubre de 2018.

Asimismo, la Sociedad ha firmado en los últimos ejercicios contratos de agencia con CaixaBank, S.A. y Banco BPI, S.A. respectivamente y que se detallan en la nota 29 de las presentes cuentas anuales.

Anexo 1 - Participaciones en empresas del Grupo

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN		CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)
			DIRECTA	TOTAL				
CaixaBank Electronic Money, E.D.E., S.L.	Entidad de pago	Madrid-España	90,00	90,00	350	4.742	1.797	736
CaixaBank Equipment Finance, S.A.U.	Arrendamiento de vehículos y bienes de equipo	Madrid-España	100,00	100,00	10.518	33.949	7.829	35.587
PremiaT Comunidad Online, S.L.	Servicios digitales	Barcelona-España	100,00	100,00	100	1.517	(14)	1.613
PromoCaixa, S.A.	Comercialización de productos	Barcelona-España	100,00	100,00	60	1.894	17.962	212.000
Telefónica Consumer Finance E.F.C., S.A.	Financiación al consumo	Madrid-España	50,00	50,00	5.000	29.608	3.069	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 sociedades multigrupo

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN		ACTIVO	PASIVO	INGRESOS ORDINA- RIOS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVEN- GADOS POR LA PARTI- CIPACIÓN TOTAL
			DIRECTA	TOTAL									
Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L.	Entidad de pago	Madrid-España	49,00	49,00	407.842	188.269	181.923	4.425	170.601	44.548	44.548	585.000	28.097

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	22.317	12.733	262.263	4.613	3.553	1.418	1.418	3.010	-
Brilliance-Bea Auto Finance Co., L.T.D. (3)	Financiación de automóviles	China	-	22,50	7.747.975	6.102.732	489.777	1.600.000	7.420	37.823	37.823	45.245	-
Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.	Medios de pago	Madrid-España	-	20,00	127.553	56.297	192.620	5.815	53.951	11.490	11.491	24.083	-
Servired, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A.	Medios de pago	Madrid-España	-	22,01	30.979	3.291	5.366	16.372	7.838	1	1	6.538	569
Sistema de Tarjetas y Medios de Pago, S.A.	Medios de pago	Madrid-España	-	18,11	351.705	347.462	8.738	240	3.864	140	140	715	-
Sociedad de Procedimientos de Pago, S.L.	Entidad de pago	Madrid-España	-	22,92	3.776	1.740	3.892	2.346	(290)	(15)	(15)	418	-

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.