



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

2020

Contas Anuais e Relatório de Gestão que o Conselho de Administração, na sua reunião de 25 de março de 2021, decidiu submeter à aprovação do Acionista Único.



CONTAS ANUAIS DA CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER A 31 DE DEZEMBRO DE 2020

- Balanços a 31 de dezembro de 2020 e 2019, antes da aplicação do resultado
- Contas de perdas e lucros correspondentes aos exercícios encerrados a 31 de dezembro de 2020 e 2019
- Demonstrações das alterações no capital próprio correspondentes aos exercícios encerrados a 31 de dezembro de 2020 e 2019
 - ◆ Demonstrações de rendimentos e despesas reconhecidas
 - ◆ Demonstrações totais de alterações no capital próprio
- Demonstrações dos fluxos de caixa correspondentes aos exercícios encerrados a 31 de dezembro de 2020 e 2019
- Relatório correspondente ao exercício anual encerrado a 31 de dezembro de 2020

BALANÇOS

ATIVO

(Milhares de euros)

	NOTA	31-12-2020	31-12-2019 (*)
Ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados		10	
Instrumentos de capital		10	
Ativos financeiros designados pelo justo valor através dos resultados			13
Instrumentos de capital			13
Ativos financeiros pelo justo valor através de outro resultado global	9	43.706	
Instrumentos de capital		43.706	
Ativos financeiros disponíveis para venda	9		71.705
Instrumentos de capital			71.705
Ativos financeiros a custo amortizado	10	7.056.457	
Títulos de dívida			
Empréstimos e adiantamentos		7.056.457	
Instituições de crédito		66.646	
Clientes		6.989.811	
Investimentos de crédito	10		7.433.634
Depósitos em Instituições de crédito			18.110
Crédito a clientes			7.415.524
Investimentos em subsidiárias, joint-ventures e associadas	11	586.876	930.776
Sociedades do grupo		249.721	264.936
Joint-ventures		30	585.030
Sociedades associadas		337.125	80.810
Ativos tangíveis	12	42.677	21.719
Imobilizações tangíveis		42.677	21.719
De uso próprio		42.677	21.719
Ativos intangíveis	13	106.263	87.058
Outros ativos intangíveis		106.263	87.058
Ativos de impostos		100.199	65.440
Ativos por impostos correntes		3.224	2.613
Ativos por impostos diferidos	18	96.975	62.827
Outros ativos	14	74.899	62.017
Existências		7.110	6.550
Restantes de outros ativos		67.789	55.467
Ativos não correntes e grupos para alienação classificados como detidos para venda		740	355
TOTAL ATIVO		8.011.827	8.672.717
Pró-memória:			
Compromissos de empréstimo concedidos	19	14.384.586	13.221.252

(*) Apresenta-se apenas para efeitos de comparação (ver Nota 1 "Comparação da informação").

BALANÇOS

PASSIVO

(Milhares de euros)

	NOTA	31-12-2020	31-12-2019 (*)
Passivos financeiros a custo amortizado	15	6.091.366	6.672.511
Depósitos		6.036.164	6.619.189
Instituições de crédito		6.036.164	6.618.674
Clientes			515
Outros passivos financeiros		55.202	53.322
Provisões	16	38.666	10.201
Questões processuais e litígios por impostos pendentes		14.739	28
Compromissos e garantias concedidas		23.128	318
Restantes provisões		799	9.855
Passivos por impostos		110.767	167.306
Passivos por impostos correntes	18	110.767	166.968
Passivos por impostos diferidos			338
Outros passivos	14	168.446	213.550
TOTAL PASSIVO		6.409.245	7.063.568

(*) Apresenta-se apenas para efeitos de comparação (ver Nota 1 "Comparação da informação").

BALANÇOS

CAPITAL PRÓPRIO

(Milhares de euros)

	NOTA	31-12-2020	31-12-2019 (*)
FUNDOS PRÓPRIOS	17	1.591.984	1.599.485
Capital		135.156	135.156
Prémios de emissão		45.683	45.683
Outros elementos de capital próprio			
Lucros retidos		352.737	329.302
Outras reservas		1.030.639	1.055.249
(-) Ações próprias			
Resultado do exercício		384.269	370.795
(-) Dividendos e remunerações intercalares	6	(356.500)	(336.700)
OUTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO		10.598	9.664
Elementos a não reclassificar em resultados		10.598	
Alterações no justo valor dos instrumentos de capital próprio medidos pelo justo valor através de outro resultado global		10.598	
Elementos que podem ser reclassificados em resultados			9.664
Ativos financeiros disponíveis para venda			8.817
Instrumentos de património			8.817
Diferenças de câmbio			847
TOTAL CAPITAL PRÓPRIO		1.602.582	1.609.149
TOTAL PASSIVO E CAPITAL PRÓPRIO		8.011.827	8.672.717

(*) Apresenta-se apenas para efeitos de comparação (ver Nota 1 "Comparação da informação").

CONTAS DE LUCROS E PERDAS

(Milhares de euros)

	NOTA	2020	2019 (*)
Rendimentos de juros	21	623.728	653.129
Ativos financeiros ao justo valor através de outro resultado global			
Ativos financeiros a custo amortizado		623.635	
Restantes rendimentos de juros		93	
Despesas de juros	22	(43.853)	(47.908)
MARGEM DE JUROS		579.875	605.221
Rendimentos de dividendos	23	22.012	16.627
Rendimentos de comissões	24	451.452	504.625
Despesas de comissões	24	(248.559)	(236.870)
Resultados de operações financeiras (líquido)			575
Instrumentos financeiros não avaliados pelo justo valor através dos resultados			575
Lucros ou perdas no desconhecimento de ativos e passivos financeiros não avaliados pelo justo valor através de resultados, líquidos		456	
Ativos financeiros a custo amortizado			
Restantes ativos e passivos financeiros		456	
Diferenças de câmbio, líquidas		101	(66)
Outros rendimentos de exploração	25	54.507	47.145
Outras despesas de exploração	25	(39.387)	(44.192)
MARGEM BRUTA		820.457	893.065
Despesas administrativas		(167.720)	(154.341)
Despesas com pessoal	26	(40.530)	(32.740)
Outras despesas administrativas	27	(127.190)	(121.601)
Amortização	12 e 13	(34.222)	(30.021)
Provisões ou reversão de provisões	16	(6.003)	(7.849)
Imparidade ou reversão da imparidade de ativos financeiros não avaliados pelo justo valor através dos resultados e perdas ou lucros líquidos de modificação	28	(312.416)	
Ativos financeiros a custo amortizado		(312.416)	
Perdas por imparidade de ativos financeiros (líquido)	28		(171.103)
Investimentos de crédito			(171.103)
Imparidade ou reversão da imparidade em investimentos em subsidiárias, joint-ventures e associadas	11	(1.345)	
Imparidade ou reversão da imparidade de ativos não financeiros	12	1.927	
Ativos tangíveis		1.927	
Perdas por imparidade dos restantes ativos (líquido)			(6.031)
Goodwill e outros ativos intangíveis	13		(3.526)
Outros ativos			(2.505)
Lucros ou perdas no desconhecimento de ativos não classificados como ativos não correntes detidos para venda, líquidos			473
Lucros ou perdas por desconhecimento de ativos não financeiros, líquidos	29	8.584	
Lucros ou perdas provenientes de ativos não correntes e grupos para alienação de elementos classificados como detidos para venda não qualificados como operações descontinuadas (líquido)	30	161.332	
LUCROS OU PERDAS ANTES DE IMPOSTOS DECORRENTES DE OPERAÇÕES CONTINUADAS		470.594	524.193
Despesas ou rendimentos de impostos sobre os resultados das operações continuadas	18	(86.325)	(153.398)
LUCROS OU PERDAS APÓS IMPOSTOS PROVENIENTES DE OPERAÇÕES CONTINUADAS		384.269	370.795
RESULTADO DO EXERCÍCIO		384.269	370.795

(*) Apresenta-se apenas para efeitos de comparação (ver Nota 1 "Comparação da informação").

DEMONSTRAÇÃO DE ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO (PARTE A)
DEMONSTRAÇÕES DE RENDIMENTOS E DESPESAS RECONHECIDAS

(Milhares de euros)

	2020	2019 (*)
RESULTADO DO EXERCÍCIO	384.269	370.795
OUTRO RESULTADO GLOBAL	934	9.600
Elementos a não reclassificar em resultados	934	
Alterações no justo valor dos instrumentos de capital próprio avaliados pelo justo valor através de outro resultado global	934	
Imposto sobre o rendimento de elementos que não serão reclassificados		
Elementos que podem ser reclassificados em resultados		9.600
Conversão de divisas		1.216
Lucros/(perdas) de câmbio de divisas reconhecidos no capital próprio		1.216
Ativos financeiros disponíveis para venda		12.499
Lucros/(perdas) de valor reconhecidos no capital próprio		12.499
Imposto sobre o rendimento de elementos que podem ser reclassificados em resultados		(4.115)
RESULTADO GLOBAL TOTAL DO EXERCÍCIO	385.203	380.395

(*) Apresenta-se apenas para efeitos de comparação (ver Nota 1 "Comparação da informação").

DEMONSTRAÇÕES DE ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO (PARTE B)
DEMONSTRAÇÕES TOTAIS DE ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO

(Milhares de euros)

	FUNDOS PRÓPRIOS								OUTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	TOTAL
	NOTA	CAPITAL	PRÉMIO DE EMISSÃO	OUTROS ELEMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO	LUCROS RETIDOS	OUTRAS RESERVAS	RESULTADO DO EXERCÍCIO	MENOS: DIVIDENDOS INTERCALARES		
SALDO DE ENCERRAMENTO 31-12-2018		135.156	45.683		11.467	124.249	25.033	(12.000)	64	329.652
SALDO DE ABERTURA 01-01-2019		135.156	45.683		11.467	124.249	25.033	(12.000)	64	329.652
RESULTADO GLOBAL TOTAL DO PERÍODO							370.795		9.600	380.395
OUTRAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO					317.835	931.000	(25.033)	(324.700)		899.102
Aumentos de capital						931.000				931.000
Dividendos (ou remuneração aos sócios)					(10.529)			(336.700)		(347.229)
Dividendos CaixaBank Payments (anteriores à fusão)								260.200		(55.360)
Venda ou cancelamento de ações próprias										
Transferências entre componentes do capital próprio					13.033		(25.033)	12.000		
Aumento/diminuição do capital próprio resultante de combinações de negócios					315.331			(260.200)		370.691
Outros aumentos/diminuições no capital próprio										
SALDO DE ENCERRAMENTO A 31-12-2019 (*)		135.156	45.683		329.302	1.055.249	370.795	(336.700)	9.664	1.609.149
Efeitos das mudanças nas políticas contabilísticas						(24.610)				(24.610)
1ª Aplicação Circular 4/2019 Banco de Espanha	1					(24.610)				(24.610)
SALDO DE ABERTURA 01-01-2020		135.156	45.683		329.302	1.030.639	370.795	(336.700)	9.664	1.584.539
RESULTADO GLOBAL TOTAL DO PERÍODO							384.269		934	385.203
OUTRAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO					23.435		(370.795)	(19.800)		(367.160)
Dividendos (ou remuneração aos sócios)	6				(26.050)			(356.500)		(382.550)
Venda ou cancelamento de ações próprias										
Transferências entre componentes do capital próprio					34.095		(370.795)	336.700		
Outros aumentos/diminuições no capital próprio					15.390					15.390
SALDO DE ENCERRAMENTO A 31-12-2020		135.156	45.683		352.737	1.030.639	384.269	(356.500)	10.598	1.602.582

Apresenta-se apenas para efeitos de comparação (ver Nota 1 "Comparação da informação").

DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA (MÉTODO INDIRETO)

(Milhares de euros)

	NOTA	2020	2019 (*)
A) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE EXPLORAÇÃO		(200.922)	180.700
Resultado do exercício		384.269	370.795
Ajustes para obter fluxos de caixa das atividades de exploração		(67.985)	365.781
Amortização	12 e 13	34.222	30.021
Outros ajustes		(102.207)	335.760
Aumento/(Diminuição) líquido dos ativos de exploração		395.839	(1.301.107)
Ativos financeiros designados ao justo valor através dos resultados		12	
Ativos financeiros ao justo valor através de outro resultado global		27.999	
Ativos financeiros disponíveis para venda			(66.406)
Ativos financeiros a custo amortizado		411.949	
Investimentos de crédito			(1.218.630)
Outros ativos de exploração		(44.121)	(16.071)
Aumento/(Diminuição) líquido dos passivos de exploração		(913.045)	882.650
Passivos financeiros a custo amortizado		(580.709)	854.924
Outros passivos de exploração		(332.336)	27.726
Cobranças/(Pagamentos) do imposto sobre o rendimento			(137.419)
B) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		269.258	(824.266)
Pagamentos:		(74.632)	(824.266)
Ativos tangíveis		(38.028)	(15.587)
Ativos intangíveis		(36.342)	(13.347)
Investimentos em subsidiárias, joint-ventures e associadas			(795.082)
Ativos não correntes e passivos que classificados como detidos para venda		(262)	(250)
Cobranças:		343.890	
Ativos não correntes e passivos que classificados como detidos para venda		343.890	
C) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		(19.800)	659.069
Pagamentos:		(19.800)	(402.590)
Dividendos	6	(19.800)	(402.590)
Cobranças:			1.061.659
Outras cobranças relacionadas com atividades de financiamento			1.061.659
D) EFEITO DAS ALTERAÇÕES DAS TAXAS DE CÂMBIO		0	66
E) AUMENTO/(DIMINUIÇÃO) LÍQUIDO EM CAIXA E EQUIVALENTES (A+B+C+D)		48.536	15.569
F) CAIXA E EQUIVALENTES NO INÍCIO DO EXERCÍCIO		18.110	2.541
G) CAIXA E EQUIVALENTES NO FINAL DO EXERCÍCIO (E+F)		66.646	18.110
COMPONENTES DE CAIXA E EQUIVALENTES NO FINAL DO PERÍODO			
Caixa			
Saldo equivalente a caixa nos bancos centrais			
Outros ativos financeiros			
Depósitos em Instituições de crédito		66.646	18.110
TOTAL CAIXA E EQUIVALENTES NO FINAL DEL PERÍODO		66.646	18.110

(*) Apresenta-se apenas para efeitos de comparação (ver Nota 1 "Comparação da informação").

NOTAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS DA CAIXABANK PAYMENTS&CONSUMER EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020

Índice de notas explicativas	Página
1. Natureza da Sociedade e outras informações	11
2. Princípios e políticas contabilísticas e critérios de avaliação aplicados	18
3. Gestão do risco	37
4. Gestão da solvência	72
5. Distribuição de resultados	73
6. Remuneração ao acionista e lucros por ação	75
7. Combinações de negócios e fusões	76
8. Remunerações do «pessoal principal da direção».....	77
9. Ativos financeiros ao justo valor através de outro resultado global.....	79
10. Ativos financeiros a custo amortizado	81
11. Investimentos em subsidiárias, joint-ventures e associadas.....	83
12. Ativos tangíveis	86
13. Ativo intangível	87
14. Outros ativos e passivos.....	89
15. Passivos financeiros a custo amortizado	90
16. Provisões	92
17. Capital próprio.....	94
18. Situação fiscal.....	96
19. Riscos e obrigações contingentes.....	98
20. Outras informações relevantes	99
21. Rendimentos de juros	100
22. Despesas de juros	101
23. Rendimentos de dividendos	102
24. Comissões	103
25. Outros produtos e encargos de exploração	104
26. Gastos com pessoal.....	105
27. Outras despesas administrativas	106
28. Imparidade ou reversão da imparidade de ativos financeiros não avaliados pelo justo valor através dos resultados	108
29. Lucros ou perdas no desreconhecimento de ativos não financeiros.....	109

30. Lucros ou perdas procedentes de ativos não correntes e grupos para alienação de elementos classificados como detidos para venda não qualificados como operações descontinuadas	110
31. Divulgação do justo valor	111
32. Operações com partes relacionadas	112
33. Outros requisitos de informação	114
Anexo 1 - Participações em subsidiárias	116
Anexo 2 - Participações em acordos e joint-ventures	117
Anexo 3 – Participações em sociedades associadas	118

RELATÓRIO CORRESPONDENTE AO EXERCÍCIO ANUAL 2020

De acordo com a legislação em vigor sobre o conteúdo das contas anuais, este Relatório completa, desenvolve e comenta o balanço, a conta de perdas e lucros, a demonstração das alterações no capital próprio e a demonstração dos fluxos de caixa, e forma com estes uma unidade, que visa apresentar uma imagem fiel da situação patrimonial e financeira da CaixaBank Payments&Consumer, E.F.C., E.P., S.A. (Sociedade Unipessoal), a 31 de dezembro de 2020, bem como os resultados das suas operações, alterações no capital próprio e fluxos de caixa do exercício anual finalizado nessa data.

1. Natureza da Sociedade e outras informações

1.1. Natureza da Sociedade

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

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

O objeto social da CaixaBank Payments&Consumer consiste principalmente em:

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

A Sociedade faz parte do Grupo CaixaBank, cuja empresa-mãe (CaixaBank, S.A.) detém diretamente a totalidade do seu capital social e está, portanto, sujeita ao regime de sociedade unipessoal. A CaixaBank, S.A. com sede social na Calle Pintor Sorolla 2-4, Valência, é a sociedade que prepara as demonstrações financeiras consolidadas. As contas anuais consolidadas do Grupo CaixaBank são arquivadas no Registo Comercial de Valência e são preparadas dentro do prazo legalmente estabelecido. As contas anuais consolidadas do Grupo CaixaBank do exercício de 2020 foram formulados pelos administradores do Grupo na reunião do seu Conselho de Administração realizada a 18 de fevereiro de 2021.

A Sociedade mantém uma sucursal e um estabelecimento permanente em Portugal, cujas licenças foram concedidas em 7 de maio de 2019 e 15 de outubro de 2018, respetivamente.

1.2. Bases de apresentação

As contas anuais da Sociedade foram preparadas pelo Conselho de Administração em conformidade com o quadro regulamentar de informação financeira aplicável à Sociedade a 31 de dezembro de 2020, que é o estabelecido na Circular 4/2019, de 26 de novembro, do Banco de Espanha (doravante, a Circular 4/2019).

As contas anuais foram preparadas com base nos registos contabilísticos mantidos pela Sociedade e são apresentadas de acordo com o quadro regulamentar de informação financeira aplicável e, em particular, os princípios e critérios contabilísticos nelas contidos, de modo a apresentar fielmente os capitais próprios, a situação financeira, os resultados da Sociedade e os fluxos de caixa durante o exercício correspondente.

Os números são apresentados em milhares de euros, a menos que seja indicada uma unidade monetária alternativa. Algumas informações financeiras deste relatório foram arredondadas e, conseqüentemente, os números apresentados como totais neste documento podem variar ligeiramente da operação aritmética exata dos números que os precedem. Além disso, ao determinar as informações a divulgar neste relatório, considerou-se a sua importância relativa em relação ao período contabilístico anual.

Normas contabilísticas emitidas pelo Banco de Espanha, que entraram em vigor no exercício de 2020

A 2 de dezembro de 2019, o Banco de Espanha publicou a Circular 4/2019, de 26 de novembro, destinada a regulamentar as informações financeiras públicas e confidenciais e os modelos de demonstrações financeiras das Instituições Financeiras de Crédito. Os principais aspetos desta Circular incluem os modelos de imparidade para ativos financeiros, com base na perda esperada na NIIF 9 "Instrumentos financeiros", de reconhecimento de Rendimentos ordinárias que não as procedentes de instrumentos financeiros, previsto na NIIF 15 "Rendimentos de atividades ordinárias procedentes de contratos com clientes" e de reconhecimento, avaliação e apresentação de locações, bem como a informação a divulgar previsto na NIIF 16 "Locações".

A Circular 4/2019 entrou em vigor a 1 de janeiro de 2020. Existem diferenças significativas com as normas contabilísticas aplicáveis até ao momento fundamentalmente em relação a aspetos como a classificação, avaliação e imparidade dos ativos financeiros e sobre o tratamento contabilístico das locações.

O impacto da adoção desta norma na Sociedade é descrito na Nota 1.4 (ver secção "Comparação da informação").

Normas contabilísticas emitidas pelo Banco de Espanha que irão entrar em vigor no exercício de 2021

Em 4 de dezembro de 2020, foi publicada a Circular 5/2020, de 25 de novembro de 2020 do Banco de Espanha, que regula a informação financeira pública e confidencial e os modelos de demonstrações financeiras das instituições de pagamento e de moeda eletrónica. Esta circular incorpora como aspetos principais a obrigação de as entidades de pagamento e as entidades de moeda eletrónica (bem como as instituições financeiras de crédito híbridas) comunicarem separadamente as atividades de prestação de serviços de pagamento ou de emissão de moeda eletrónica, as atividades de prestação de outros serviços operacionais ou auxiliares estreitamente ligados a estas e as outras atividades económicas realizadas.

A Circular 5/2020 entrou em vigor a 1 de janeiro de 2021 para os exercícios com início nesta data.

1.3. Responsabilidade pela informação e estimativas realizadas

As contas anuais da Sociedade do exercício de 2020 foram preparadas pelo Conselho de Administração na reunião realizada a 25 de março de 2021, estando pendentes de aprovação pelo Acionista Único da mesma, embora se espere que sejam aprovadas sem modificações. As contas anuais do ano anterior foram aprovadas pelo Acionista Único da Sociedade a 29 de abril de 2020.

Estas contas anuais foram preparadas baseadas em empresa em funcionamento com base na solvência (ver Nota 4) e liquidez (ver Nota 3.3.2.) da Sociedade. Na elaboração das contas anuais foram utilizados julgamentos, estimativas e suposições feitas pelo Conselho de Administração para quantificar alguns dos ativos, passivos, receitas, despesas e obrigações aqui referidos. Estes julgamentos e estimativas dizem principalmente respeito a:

- O prazo dos contratos de locação utilizado na avaliação do passivo da locação (Nota 15).
- As perdas por imparidade de ativos financeiros, o que implica fazer julgamentos relevantes em relação a: i) a consideração de "aumento significativo do risco de crédito" (SICR, pela sua sigla em inglês), ii) a definição de *default*; y iii) a incorporação de informação *forward-looking* (Nota 2.6 e 3.4.1).
- Avaliação das participações em empresas do grupo, joint-ventures e associadas (Nota 11).
- A classificação, vida útil e perdas por imparidade de ativos tangíveis e intangíveis (Notas 12 e 13).
- A avaliação das provisões necessárias para cobrir contingências legais e fiscais (Nota 16).
- A despesa de imposto sobre o rendimento das sociedades determinada com base na taxa de imposto esperada no final do ano e a capitalização dos créditos fiscais e a sua recuperabilidade (Nota 18).
- O justo valor de certos ativos e passivos financeiros (Nota 29).

Estas estimativas foram feitas com base na melhor informação disponível à data da preparação destas contas anuais, considerando as incertezas existentes nessa data decorrentes do impacto da COVID-19 no ambiente económico atual, embora seja possível que acontecimentos futuros possam tornar necessária a sua modificação no futuro, o que, de acordo com os regulamentos aplicáveis, seria feito prospetivamente, reconhecendo os efeitos da alteração da estimativa na correspondente conta de lucros e perdas.

1.4. Comparação da informação

Os números correspondentes ao exercício anual de 2019, incluídos nas contas anuais anexas do exercício de 2020, são apresentados única e exclusivamente para fins comparativos. Em alguns casos, para facilitar a comparabilidade, a informação comparativa é apresentada de forma resumida, com a informação completa disponível nas contas anuais de 2019.

Conforme indicado nesta mesma nota, na secção "Base de apresentação", a Sociedade aplicou a Circular 4/2019 do Banco de Espanha a partir de 1 de janeiro de 2020. Esta situação resultou principalmente em alterações na classificação e alterações de valorização de certas rubricas do balanço em 31 de dezembro de 2019, com os impactos a seguir indicados:

ATIVO - CONCILIAÇÃO DOS IMPACTOS DA 1ª APLICAÇÃO DA CIRCULAR 4/2019 DO BANCO DE ESPANHA
(Milhares de euros)

	BALANÇO A 31-12-2019	ALTERAÇÃO DENOMINAÇÃO DAS RUBRICAS	OUTRAS RECLASSIFIC AÇÕES	ALTERAÇÃO DA VALORIZAÇÃO	BALANÇO A 01-01-2020
Outros ativos financeiros ao justo valor através de resultados	13	(13)			
Ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados		13			13
Ativos financeiros disponíveis para venda	71.705	(71.705)			
Instrumentos de capital	71.705	(71.705)			
Ativos financeiros ao justo valor através de outro resultado global		71.705			71.705
Instrumentos de capital		71.705			71.705
Investimentos de crédito	7.433.634	(7.433.634)			
Depósitos em Instituições de crédito	18.110	(18.110)			
Crédito ao cliente	7.415.524	(7.415.524)			
Ativos financeiros a custo amortizado		7.433.634		(7.824)	7.425.810
Empréstimos e adiantamentos		7.433.634		(7.824)	7.425.810
Instituições de crédito		18.110			18.110
Clientes		7.415.524		(7.824) (a)	7.407.700
Ativos de impostos	65.440			10.368 (b)	75.808

(*) Nas rubricas cuja alteração é apenas a denominação sem ter qualquer impacto na avaliação ou registo do saldo, a nova denominação é aplicada.

PASSIVO - CONCILIAÇÃO DOS IMPACTOS DA 1ª APLICAÇÃO DA CIRCULAR 4/2019 DO BANCO DE ESPANHA
(Milhares de euros)

	BALANÇO A 31-12-2019	ALTERAÇÃO DENOMINAÇÃO DAS RUBRICAS	OUTRAS RECLASSIFIC AÇÕES	ALTERAÇÃO DA VALORIZAÇÃO	BALANÇO A 01-01-2020
Passivos financeiros a custo amortizado	6.672.511				6.672.511
Provisões	10.201			27.154 (a)	37.355

(*) Nas rubricas cuja alteração é apenas a denominação sem ter qualquer impacto na avaliação ou registo do saldo, a nova denominação é aplicada.

CAPITAL PRÓPRIO - CONCILIAÇÃO DOS IMPACTOS DA 1ª APLICAÇÃO DA CIRCULAR 4/2019 DO BANCO DE ESPANHA

(Milhares de euros)

	BALANÇO A 31-12-2019	ALTERAÇÃO DENOMINAÇÃO DAS RUBRICAS	OUTRAS RECLASSIFIC AÇÕES	ALTERAÇÃO DA VALORIZAÇÃO	BALANÇO A 01-01-2020
Reservas	1.384.551	(1.384.551)			
Lucros retidos		329.302			329.302
Outras reservas		1.055.249		(24.610)	1.030.639

(*) Nas rubricas cuja alteração é apenas a denominação sem ter qualquer impacto na avaliação ou registo do saldo, a nova denominação é aplicada.

- a) Corresponde ao impacto incremental nas correções de valor das exposições a custo amortizado resultante da alteração da política contabilística (ver Notas 10 e 16).
- b) Efeito fiscal dos ajustes de valor indicados.

Classificação contabilística da atividade de crédito e das suas coberturas

A classificação contabilística ao abrigo da Circular 4/2004 de 22 de dezembro do BdE, elaborada em 30 de novembro de 2013 sem incluir emendas subsequentes, da atividade de crédito e as suas coberturas, juntamente com a correspondências ao abrigo da Circular 4/2019 do BdE, é apresentada abaixo:

CONCILIAÇÃO DO MONTANTE BRUTO CONFORME A CLASSIFICAÇÃO CIRCULAR 4/2004 vs. 4/2019

(Milhares de euros)

	EMPRÉSTIMOS E CONTAS A RECEBER - CLIENTES (CUSTO AMORTIZADO)			
	NORMAL/STAGE 1	STAGE 2	DUVIDOSO/STAGE 3	TOTAL
Saldo a 31-12-2019	7.367.355		224.474	7.591.829
Transferências:				
De "normal" a	(648.513)	621.700	26.813	
De "duvidoso" a				
SALDO A 01-01-2020	6.718.842	621.700	251.287	7.591.829

CONCILIAÇÃO DAS COBERTURAS DE ACORDO COM A CLASSIFICAÇÃO DA CIRCULAR 4/2004 VS 4/2019

(Milhares de euros)

	EMPRÉSTIMOS E CONTAS A RECEBER - CLIENTES (CUSTO AMORTIZADO)			
	NORMAL/STAGE 1	STAGE 2	DUVIDOSO /STAGE 3	TOTAL
Saldo a 31-12-2019	(209.249)		(134.743)	(343.992)
Transferências:				
De "normal" a	14.415	(14.415)		
Ajuste da correção do valor	121.678	(76.429)	(53.073)	(7.824)
SALDO A 01-01-2020	(73.156)	(90.844)	(187.816)	(351.816)

Tratamento de locações

Em relação ao tratamento contabilístico das locações, foi decidido não reavaliar se um contrato é uma locação ou contém uma componente de locação de acordo com os critérios da norma, aplicando-o exclusivamente aos contratos que tinham sido identificados como locações ao abrigo da norma anterior. A Sociedade não tinha quaisquer contratos de locação em que estivesse envolvida como locatário, anteriormente classificados como locações operacionais, que deveriam ser considerados capitalizáveis em aplicação da Circular 4/2019 e, portanto, esta alteração não tem impacto a 1 de janeiro de 2020.

1.5. Sazonalidade das transações

A natureza das operações mais significativas realizadas pela Sociedade não é de natureza cíclica ou sazonal relevante dentro do mesmo exercício.

1.6. Participações no capital de instituições de crédito

No encerramento do exercício, a Sociedade não detinha qualquer participação direta igual ou superior a 5% do capital ou dos direitos de voto em Instituições de crédito nacionais ou estrangeiras.

A CaixaBank, S.A., sociedade registada no Registo de Instituições de crédito do Banco de Espanha detém 100% do capital e dos direitos de voto da Sociedade.

1.7. Coeficiente de reservas

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

1.8. Informação sobre o DLR 19/2018

A atividade da Sociedade é considerada como estando relacionada com serviços de pagamento, com exceção da concessão de empréstimos e créditos ao consumo e de empréstimos de refinanciamento, que são considerados como atividades auxiliares ou não relacionadas com os serviços de pagamento. Os ativos, passivos, rendimentos e despesas diretamente ligados a atividades auxiliares ou não relacionadas com serviços de pagamento são os seguintes:

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

(Milhares de euros)

	SALDOS			
	SALDOS ATIVO	PASSIVOS	RENDIMENTOS	DESPESAS
Concessão de empréstimos de refinanciamento	38.203		7.726	7.362
Concessão de empréstimos e crédito ao consumo	2.371.166		372.389	165.972
TOTAL	2.409.369		380.115	173.334

1.9. Informação relevante sobre a COVID-19

O exercício de 2020 foi marcado pelo impacto da COVID 19 na sociedade como um todo e na atividade da economia. Isto exigiu uma atenção especial por parte da Sociedade a fim de cumprir o seu objetivo de proporcionar serviços financeiros aos seus clientes, em resposta às necessidades especiais geradas pela situação atual. Para o efeito, a CaixaBank Payments&Consumer tomou as seguintes medidas:

- Com o intuito de mitigar o impacto socioeconómico na Sociedade, tanto na Nota 3.4.1 Risco de crédito - Impacto da COVID19 como no relatório de gestão do exercício de 2020, são descritas certas ações realizadas, principalmente em relação às moratórias.
- Ao nível dos julgamentos e estimativas contabilísticas, tanto em relação ao risco de crédito (ver Nota 3.4.1 Risco de crédito - Impacto da COVID-19) como nos exercícios de imparidade de outros ativos (ver Notas 1.3, 11, 13 e 18), foram seguidas as recomendações dos órgãos consultivos e de supervisão. Entre outros pronunciamentos considerados, destaca-se o *statement* do IASB de 27 de março de 2020 em relação à aplicação da NIIF 9 no contexto da incerteza decorrente da COVID-19.

1.10. Eventos posteriores

Desde 1 de janeiro de 2021 até à data de preparação destas contas anuais não se registaram acontecimentos significativos no desenvolvimento da Sociedade, não mencionados nestas contas anuais.

2. Princípios e políticas contábilísticas e critérios de avaliação aplicados

Os seguintes princípios contábilísticos, políticas e critérios de avaliação foram aplicados na preparação das contas anuais da Sociedade correspondentes ao exercício de 2020:

2.1. Participações em subsidiárias, joint-ventures e associadas

As contas anuais incluem, para além dos dados correspondentes à Sociedade, as informações correspondentes às subsidiárias, *joint-ventures* e associadas.

Subsidiárias

A Sociedade considera sociedades subsidiárias aquelas sobre as quais tem a capacidade de exercer controlo. Esta capacidade de exercer controlo é expressa quando:

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

De um modo geral, os direitos de voto conferem o poder de dirigir as atividades relevantes de uma sociedade participada. Todos os direitos de voto, diretos e indiretos, incluindo os direitos de voto potenciais, como opções de compra adquiridas sobre instrumentos de capital do investido, são tidos em conta para o seu cálculo. Em algumas situações, o poder de dirigir as atividades pode ser exercido sem uma maioria dos direitos de voto.

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

Joint-ventures

A Sociedade considera como *joint-ventures* as sociedades sobre as quais se tem acordos contratuais de controlo conjunto, em virtude dos quais as decisões sobre atividades relevantes são tomadas por unanimidade pelas sociedades que partilham o controlo e têm direito aos seus ativos líquidos.

Sociedades associadas

As sociedades associadas são aquelas sobre as quais a Sociedade exerce, direta ou indiretamente, influência significativa e que não são sociedades subsidiárias ou *joint-ventures*. Na maioria dos casos, uma influência significativa é evidenciada por uma participação de 20% ou mais dos direitos de voto da sociedade participada. Se os direitos de voto forem inferiores a 20%, a influência significativa é evidenciada pela ocorrência de qualquer uma das circunstâncias estabelecidas na Circular 4/2019. Estas incluem a representação no conselho de administração, a participação nos processos de elaboração de políticas da investida, a existência de transações materiais entre a Sociedade e a investida, a troca de pessoal de gestão ou o fornecimento de informações técnicas essenciais.

Avaliação e imparidade

Os investimentos de capital em sociedades subsidiárias, *joint-ventures* e associadas são inicialmente medidos pelo custo, que é igual ao justo valor da retribuição dada mais os custos de transação diretamente atribuíveis. A avaliação inicial inclui o montante de quaisquer direitos preferenciais de subscrição que possam ter sido adquiridos.

Estes investimentos são subsequentemente avaliados pelo seu custo menos, se aplicável, o montante acumulado das correções de valorização por imparidade.

Pelo menos no encerramento do exercício, e desde que existam provas objetivas de que o valor contábilístico não possa ser recuperável, é realizado um teste de imparidade correspondente para quantificar a possível correção de valorização. Esta correção de valorização é calculada como a diferença entre o valor contábilístico e o montante recuperável, sendo este último o mais elevado do seu justo valor na altura, menos os custos de venda, e o valor em uso do investimento.

As correções de valorização por imparidade e, quando aplicável, as reversões, são registadas como despesa ou receita, respetivamente, na conta de perdas e lucros

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

2.2. Combinações empresariais

As normas contabilísticas definem combinações de negócios como a combinação de duas ou mais sociedades numa única sociedade ou grupo de sociedades, sendo a “sociedade adquirente” a que, na data da aquisição, assume o controlo de outra sociedade.

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

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

- i) a soma do justo valor da retribuição transferida, de interesses minoritários e participações anteriores detidas na sociedade ou empresa adquirida.
- ii) o montante líquido dos ativos identificáveis adquiridos e passivos assumidos, avaliados pelo justo valor.

A diferença positiva entre i) e ii) é registada em «Ativos intangíveis – *Goodwill*» do balanço, desde que não seja possível a atribuição a elementos patrimoniais específicos ou ativos intangíveis identificáveis da sociedade ou empresa adquirida. Se a diferença for negativa, é registada em «*Goodwill* negativo reconhecido nos resultados» da conta de perdas e lucros.

No caso de combinações de negócios efetuadas em operações do mesmo Grupo (ver Nota 1 que descreve o Grupo do qual a Sociedade faz parte), o critério contabilístico definido baseia-se no facto de que os elementos patrimoniais da empresa adquirida ou incorporada devem ser avaliados pelos valores contabilísticos existentes antes da operação.

2.3. Instrumentos financeiros

Classificação dos ativos financeiros

Os critérios estabelecidos pelo quadro normativo contábilístico para a classificação dos instrumentos financeiros são os seguintes:

Fluxos de caixa contratuais	Modelo de negócio	Classificação dos ativos financeiros (AF)	
Pagamentos, apenas, de capital e juros sobre o montante de capital em dívida em datas especificadas (Teste SPPI).	Com o objetivo de receber fluxos de caixa contratuais.	AF a custo amortizado.	
	Com o objetivo de receber fluxos de caixa contratuais e venda.	AF ao justo valor através de outro resultado global	
Outros - Sem teste SPPI	Instrumentos derivados designados como instrumentos de cobertura contábilística. São originados ou adquiridos com o objetivo de os realizar a curto prazo.	Derivados - Contabilidade de coberturas.	
	Fazem parte de um grupo de instrumentos financeiros identificados e geridos em conjunto para os quais existem provas de ações recentes para obter lucros a curto prazo.	AF pelo valor justo através de resultados	AF mantidos para negociação.
	São instrumentos derivados que não correspondem à definição de um contrato de garantia financeira e que não foram designados como instrumentos de cobertura contábilística.		
	Restantes.	AF não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente pelo valor justo através dos resultados	

As exceções aos critérios gerais de avaliação acima descritos são os investimentos em instrumentos de capital próprio que não sejam subsidiárias, *joint-ventures* e associadas. De um modo geral, a Sociedade exerce a opção irrevogável no reconhecimento inicial de incluir na carteira de ativos financeiros ao justo valor através de outro resultado global investimentos em instrumentos de capital próprio que não são classificados como detidos para negociação e que, se esta opção não for exercida, seriam classificados como ativos financeiros ao justo valor através dos resultados.

Quanto à avaliação do modelo de negócio, não depende das intenções de um instrumento individual, mas é determinada para um conjunto de instrumentos, tendo em consideração a frequência, o montante e o momento das vendas nos exercícios anteriores, as razões para essas vendas e as expectativas em relação às vendas futuras. As vendas pouco frequentes ou pouco significativas, as vendas próximas da maturidade do ativo e as motivadas por aumentos do risco de crédito dos ativos financeiros ou para gerir o risco de concentração, entre outros, podem ser compatíveis com o modelo de detenção de ativos para receber fluxos de caixa contratuais.

Em particular, a expectativa da Sociedade de realizar vendas significativas de empréstimos (ou ativos financeiros semelhantes) que tenham sofrido deterioração do risco de crédito não é inconsistente com a classificação de tais empréstimos sob o modelo de negócio de detenção dos ativos financeiros para receber os seus fluxos de caixa contratuais. Estas vendas não são calculadas para efeitos de determinação da frequência e significado das vendas e são, portanto, excluídas dos rácios de monitorização.

No que diz respeito à avaliação da questão de saber se os fluxos de caixa de um instrumento são apenas pagamentos de capital e juros, a Sociedade faz uma série de julgamentos ao avaliar essa conformidade (teste SPPI), os mais significativos dos quais são os seguintes:

- Valor temporal do dinheiro modificado: ao avaliar se a taxa de juro de uma operação incorpora qualquer outra contrapartida que não a ligada ao decorrer do tempo, a Sociedade considera fatores tais como a moeda em que o ativo financeiro é denominado e o prazo para o qual a taxa de juro é estabelecida. Em particular, a Sociedade realiza uma análise periódica para operações com uma diferença entre o teor e a frequência de revisão, que são comparadas com um instrumento que não teria uma tal diferença dentro de um limiar de tolerância.
- Exposição a riscos não relacionados com um acordo básico de empréstimo: é considerado se os termos contratuais dos ativos financeiros introduzem exposição a riscos ou volatilidade nos fluxos de caixa contratuais que não estariam presentes num acordo básico de empréstimo, tal como a exposição a alterações nos preços de ações ou matérias-primas, que não seriam consideradas para passar no teste SPPI.

- Cláusulas que modificam a calendarização ou montante dos fluxos: a Sociedade considera a existência de condições contratuais sob as quais a calendarização ou montante dos fluxos contratuais do ativo financeiro pode ser modificado. Este é o caso de: (i) ativos cujos termos contratuais permitem a amortização antecipada da totalidade ou parte do capital; ii) ativos em que seja contratualmente permitido prolongar a sua duração, ou iii) os ativos cujos pagamentos de juros podem variar em função de uma variável não financeira especificada no contrato. Nestes casos é avaliado se os fluxos contratuais que podem ser gerados durante a vida do instrumento devido a essa condição contratual são apenas pagamentos de capital e juros sobre o montante de capital em dívida, e pode incluir uma compensação adicional razoável pela rescisão antecipada do contrato.
- Alavancagem: os ativos financeiros alavancados, ou seja, aqueles em que a variabilidade dos fluxos contratuais é aumentada de modo a não terem as características económicas de juro, não podem ser considerados como ativos financeiros que cumprem o teste SPPI (por exemplo, instrumentos derivados como contratos simples de opção).
- Subordinação e perda do direito de cobrança: a Sociedade avalia as cláusulas contratuais que podem resultar numa perda de direitos de cobrança sobre os montantes de capital e juros sobre o capital em dívida.
- Divisa: ao analisar se os fluxos contratuais são apenas pagamentos de capital e juros sobre o capital em dívida, a Sociedade considera a moeda em que o ativo financeiro é denominado ao avaliar as características dos fluxos contratuais, por exemplo, ao avaliar o elemento do valor temporal do dinheiro com base na referência utilizada para a fixação da taxa de juro do ativo financeiro.
- Instrumentos ligados contratualmente: em relação às posições em instrumentos ligados contratualmente, é efetuada uma análise 'look through', em que os fluxos resultantes deste tipo de ativos são considerados como consistindo unicamente em pagamentos de capital e juros sobre o montante do capital em dívida, se:
 - ❖ as condições contratuais da parcela a avaliar (sem examinar o conjunto subjacente de instrumentos financeiros) resultam em fluxos de caixa que são apenas pagamentos de capital e juros sobre o capital em dívida (por exemplo, taxa de juro da parcela não ligada ao índice de preços de matérias-primas);
 - ❖ o conjunto subjacente de instrumentos financeiros é composto por instrumentos que têm fluxos contratuais que são apenas pagamentos de capital e juros sobre o montante do capital em dívida; e
 - ❖ a exposição ao risco de crédito da parcela é igual ou melhor que a exposição ao risco de crédito do conjunto de instrumentos financeiros subjacentes (por exemplo, a notação de crédito da parcela a ser avaliada é igual ou melhor do que a notação de crédito que se aplicaria a uma única parcela constituída pelo conjunto subjacente de instrumentos financeiros). Por conseguinte, se o *rating* da parcela for igual ou superior à do veículo, considera-se que cumpre esta condição.

O conjunto subjacente referido no parágrafo anterior pode, além disso, incluir instrumentos que reduzam a variabilidade dos fluxos desse conjunto de instrumentos de modo que, quando combinados com o conjunto subjacente, resultem em fluxos que sejam unicamente pagamentos de capital e juros sobre o capital em dívida (por exemplo, uma opção de limite superior ou inferior da taxa de juro ou um contrato que reduza o risco de crédito dos instrumentos). Pode também incluir instrumentos que permitam que os fluxos das parcelas sejam alinhados com os fluxos do conjunto de instrumentos subjacentes, de modo a permitir apenas diferenças na taxa de juro, moeda em que os fluxos são denominados (incluindo a inflação) e calendário dos fluxos.

- Ativos sem responsabilidade pessoal (sem recurso): o facto de não haver responsabilidade pessoal em relação a um ativo financeiro não implica que este deva ser considerado um ativo financeiro Não SPPI. Nestas situações, a Sociedade avalia os ativos subjacentes ou fluxos de caixa para determinar se estes consistem unicamente em pagamentos de capital e juros sobre o montante do capital em dívida, independentemente da natureza dos subjacentes.

Em particular, no caso de operações de financiamento de projetos que são reembolsadas apenas a partir dos rendimentos dos projetos financiados, a Sociedade analisa se os fluxos contratualmente determinados como capital e juros representam efetivamente o pagamento de capital e juros sobre o capital em dívida.

- Compensação negativa (cláusulas simétricas): certos instrumentos incorporam uma condição contratual que, em caso de amortização antecipada de todo ou parte do capital em dívida, a parte que optar por rescindir o contrato antecipadamente - quer seja o devedor ou o credor - pode receber uma compensação adicional razoável, apesar de ser a parte que toma tal medida. É o caso, por exemplo, das chamadas cláusulas simétricas, presentes em certos instrumentos de financiamento a taxa fixa, que estipulam que no momento em que o credor executa a opção de amortização antecipada, deve haver uma compensação pela rescisão antecipada do contrato, que será a favor do devedor ou do credor, dependendo da evolução das taxas de juro desde o momento da origem até à data em que o contrato é rescindido antecipadamente.

O facto de um instrumento financeiro incorporar este termo contratual, conhecido como compensação negativa, não implica que o instrumento em questão deva ser considerado como Não SPPI. Um instrumento financeiro que, de qualquer forma, teria sido qualificado como SPPI *compliant*, exceto pelo facto de incorporar uma compensação adicional razoável pela rescisão antecipada do contrato (a ser recebido ou pago pela parte que decide rescindir antecipadamente o contrato), será elegível para ser medido ao custo amortizado ou ao justo valor através de outro resultado global, conforme determinado pelo modelo de negócio.

Nos casos em que uma característica de um ativo financeiro não seja consistente com um contrato básico de empréstimo, ou seja, se existirem características do ativo que deem origem a fluxos contratuais que não sejam pagamentos de capital e juros sobre o capital em dívida, a Sociedade deve avaliar o significado e probabilidade de ocorrência para determinar se essa característica ou elemento deve ser tomado em consideração na avaliação do Teste SPPI.

No que respeita ao significado de uma característica de um ativo financeiro, a avaliação da Sociedade consiste em estimar o impacto que a mesma pode ter sobre os fluxos contratuais. O impacto de um elemento não é significativo quando resulta numa mudança nos fluxos de caixa esperados inferior a 5%. Este limiar de tolerância é determinado com base em fluxos de caixa contratuais esperados não descontados.

Se uma característica de um instrumento puder ter um efeito significativo nos fluxos de caixa contratuais, mas essa característica afetar os fluxos de caixa contratuais do instrumento apenas no momento de um evento que seja extremamente raro, altamente anómalo e muito improvável de ocorrer, a Sociedade não considera essa característica ou elemento para avaliar se os fluxos de caixa contratuais do instrumento são apenas pagamentos de capital e juros sobre o montante de capital em dívida.

Classificação dos passivos financeiros

Os passivos financeiros são classificados nas seguintes categorias: "Passivos financeiros detidos para negociação", "Passivos financeiros designados pelo justo valor através de resultados" e "Passivos financeiros ao custo amortizado", a menos que sejam apresentados como "Passivos incluídos em grupos para alienação de elementos que foram classificados como detidos para venda" ou correspondam a "Alterações no justo valor de elementos cobertos de uma carteira com cobertura para risco de taxa de juro" ou "Derivados - contabilidade de coberturas", que são apresentados separadamente.

Em particular, a carteira "Passivos financeiros ao custo amortizado" inclui passivos financeiros que não são classificados como detidos para negociação ou como outros passivos financeiros ao justo valor através dos resultados. Os saldos registados nesta categoria correspondem à atividade de financiamento típica da Sociedade, independentemente da sua forma de instrumentação e maturidade.

Reconhecimento inicial e avaliação

No reconhecimento inicial, todos os instrumentos financeiros são registados pelo seu justo valor. Para instrumentos financeiros que não são registados pelo valor justo através dos resultados, o montante do valor justo é ajustado adicionando ou deduzindo os custos de transação diretamente atribuíveis à sua aquisição ou emissão. No caso de instrumentos financeiros ao justo valor através dos resultados, os custos de transação diretamente atribuíveis são reconhecidos imediatamente na conta de perdas e lucros.

Os custos de transação são definidos como custos diretamente atribuíveis à aquisição ou alienação de um ativo financeiro, ou à emissão ou assunção de um passivo financeiro, que não teriam sido incorridos se a Sociedade não tivesse realizado a transação. Estas incluem comissões pagas a intermediários (tais como prescritores). Em nenhum caso os custos administrativos internos, nem os custos de estudos e análises preliminares, são considerados como custos de transação.

A Sociedade utiliza ferramentas de contabilidade analítica para identificar os custos de transação diretos e incrementais das operações de ativos. Estes custos são incluídos na determinação da taxa de juro efetiva, reduzindo-a para os ativos financeiros, e são, portanto, acumulados ao longo da vida da operação.

Avaliação subsequente dos ativos financeiros

Após o reconhecimento inicial, a Sociedade avalia um ativo financeiro ao custo amortizado, ao valor justo através de outro resultado global, ao valor justo através dos resultados ou ao custo.

As contas a receber de operações comerciais que não têm uma componente de financiamento significativa e os créditos comerciais e instrumentos de dívida de curto prazo que são inicialmente avaliados ao preço da transação ou ao montante do capital, respetivamente, continuam a ser medidos por esse montante menos a correção de valor por imparidade estimada, tal como descrito na secção 2.6.

Em relação às compras e vendas regulares de instrumentos de rendimento fixo e rendimento variável, estes são geralmente registados na data de liquidação.

Rendimentos e despesas de ativos e passivos financeiros

Os rendimentos e despesas dos instrumentos financeiros são reconhecidas da seguinte forma:

Carteira		Reconhecimento de receitas e despesas
Ativos financeiros	A custo amortizado	<ul style="list-style-type: none"> Juros corridos: na conta de perdas e lucros à taxa de juro efetiva da operação sobre o valor contabilístico bruto da operação (exceto no caso de ativos duvidosos, que é aplicado ao valor líquido contabilístico). Outras alterações no valor: receita ou despesa quando o instrumento financeiro é desreconhecido, reclassificado, ou quando são incorridas perdas por imparidade ou lucros na recuperação subsequente.
	Ao justo valor através dos resultados	<ul style="list-style-type: none"> Alterações no justo valor: as variações no justo valor são registadas diretamente na conta de perdas e lucros, com uma distinção, para instrumentos que não sejam derivados, entre a parte atribuível aos rendimentos acumulados do instrumento, que é reconhecida como juros ou dividendos dependendo da sua natureza, e o restante, que é reconhecido como resultados de operações financeiras sob a rubrica correspondente. Juros corridos: correspondentes aos instrumentos de dívida, são calculados utilizando o método da taxa de juro efetiva.
	Ao justo valor através de outro resultado global (*)	<ul style="list-style-type: none"> Juros ou dividendos corridos, na conta de perdas e lucros. Os juros, como no caso dos ativos a custo amortizado. As diferenças nas alterações na conta de perdas e lucros no caso de ativos financeiros monetários e noutro resultado global no caso de ativos financeiros não monetários. Os instrumentos de dívida, perdas por imparidade ou lucros para posterior recuperação na conta de perdas e lucros. Outras alterações de valor são reconhecidas noutro resultado global.
Passivos financeiros	A custo amortizado	<ul style="list-style-type: none"> Juros corridos: na conta de perdas e lucros à taxa de juro efetiva da operação sobre o montante contabilístico bruto da operação, exceto no caso de emissões Tier 1, em que os cupões discricionários são reconhecidos em reservas. Outras alterações no valor: receita ou despesa quando o instrumento financeiro é desreconhecido ou reclassificado.
	Ao justo valor através dos resultados	<ul style="list-style-type: none"> Alterações no justo valor: alterações no valor de um passivo financeiro designado pelo justo valor através dos resultados, se aplicável, como se segue: <ul style="list-style-type: none"> a) o montante da alteração do justo valor do passivo financeiro atribuível a alterações no próprio risco de crédito desse passivo é reconhecido noutro resultado global, que seria transferido diretamente para uma rubrica em reservas se o passivo financeiro fosse desreconhecido, e b) o montante restante da alteração do justo valor do passivo é reconhecido no resultado do exercício. Juros corridos: correspondentes aos instrumentos de dívida, são calculados utilizando o método da taxa de juro efetiva.

(*) Assim, quando um instrumento de dívida é avaliado ao justo valor através de outro resultado global, os montantes a serem reconhecidos no resultado do exercício são os mesmos que seriam reconhecidos se fosse avaliado ao custo amortizado.

Quando um instrumento de dívida ao justo valor através de outro resultado global é desreconhecido, a perda ou lucro acumulado no capital próprio é reclassificado no resultado do período. Em contraste, quando um instrumento de capital a justo valor através de outro resultado global é desreconhecido, o montante da perda ou lucro reconhecido noutro resultado global acumulado não é reclassificado em perdas e lucros, mas sim num item em reservas.

A taxa de juro efetiva é a taxa que desconta os pagamentos ou recebimentos futuros estimados em dinheiro durante a vida esperada do ativo financeiro ou passivo financeiro para o montante contabilístico bruto de um ativo financeiro ou o custo amortizado de um passivo financeiro. Para calcular a taxa de juro efetiva, a Sociedade estima os fluxos de caixa esperados tendo em conta todos os termos contratuais do instrumento financeiro, mas sem ter em conta as perdas de crédito esperadas. O cálculo inclui todas as comissões e pontos de base de juros, pagos ou recebidos pelas partes do contrato, que integram a taxa de juros efetiva, os custos de transação e quaisquer outros prémios ou descontos. Nos casos em que os fluxos de caixa ou a vida restante de um instrumento financeiro não possam ser estimados de forma fiável (por exemplo, pagamentos antecipados), a Sociedade utiliza os fluxos de caixa contratuais ao longo de todo o período contratual do instrumento financeiro.

Reclassificações entre carteiras de instrumentos financeiros

Apenas se a Sociedade decidisse alterar o seu modelo de negócio para a gestão de ativos financeiros, iria reclassificar todos os ativos financeiros afetados, de acordo com os requisitos da Circular 4/2019. Tal reclassificação seria feita prospetivamente a partir da data da reclassificação. De acordo com a abordagem da Circular 4/2019, as mudanças no modelo de negócio ocorrem, de um modo geral, muito pouco frequentemente. Os passivos financeiros não podem ser reclassificados entre carteiras.

2.4. Compensação de ativos e passivos financeiros

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

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

A Sociedade não efetuou qualquer compensação de ativos e passivos financeiros nos exercícios de 2020 e 2019.

2.5. Desreconhecimento de instrumentos

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

O tratamento contábilístico das transferências de ativos é condicionado pela extensão e pela forma como os riscos e vantagens associados à propriedade dos ativos a transferir são transferidos para terceiros:

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

Do mesmo modo, os passivos financeiros serão desreconhecidos quando as obrigações decorrentes do contrato tiverem sido pagas, canceladas ou tiverem expirado.

2.6. Imparidade dos ativos financeiros

A Sociedade aplica requisitos de imparidade a instrumentos de dívida avaliados ao custo amortizado e ao justo valor através de outros resultado global, bem como a outras exposições envolvendo risco de crédito.

O objetivo dos requisitos de imparidade do enquadramento contábilístico é reconhecer perdas de crédito esperadas em operações, avaliadas numa base coletiva ou individual, tendo em conta toda a informação razoável e sustentada disponível, incluindo a de carácter prospetivo.

As perdas por imparidade para o período sobre instrumentos de dívida são reconhecidas como uma despesa na rubrica "Imparidade ou reversão de imparidade de ativos financeiros não avaliados pelo justo valor através dos resultados e lucros ou perdas líquidas de modificação" da conta de perdas e lucros. As perdas por imparidade em instrumentos de dívida ao custo amortizado são reconhecidas contra uma conta de abatimento que reduz o valor contábilístico do ativo, enquanto as perdas por justo valor através de outro resultado global são reconhecidas contra outro resultado global acumulado.

As coberturas para perdas por imparidade em exposições que envolvem risco de crédito que não sejam instrumentos de dívida são registadas como uma provisão em "Provisões - Obrigações e garantias concedidas" do passivo do balanço. As provisões e reversões de tais coberturas são registadas com um encargo em "Provisões ou reversão de provisões" na conta de lucros e perdas.

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

A Perdas de crédito: correspondem à diferença entre todos os fluxos de caixa contratuais devidos à Sociedade ao abrigo do contrato de ativo financeiro e todos os fluxos de caixa que se espera receber (ou seja, a totalidade do défice de fluxo de caixa), descontada à taxa de juro efetiva original ou, no caso de ativos financeiros adquiridos ou com problemas de crédito originados, à taxa de juro efetiva ajustada pela qualidade de crédito, ou à taxa de juro à data das demonstrações financeiras quando variável. Para os compromissos de empréstimo concedidos, é feita uma comparação entre os fluxos de caixa contratuais que seriam devidos à Sociedade se o compromisso de empréstimo fosse levantado e os fluxos de caixa que espera receber se o compromisso for levantado.

A Sociedade estima os fluxos de caixa da operação ao longo da sua vida prevista, tendo em conta todos os termos e condições contratuais da operação (como opções de amortização antecipada, extensão, resgate e outras semelhantes). Em casos excecionais em que não é possível estimar com fiabilidade a vida útil esperada, é utilizado o restante prazo contratual da operação, incluindo opções de extensão.

B Perdas de crédito esperadas: são a média ponderada das perdas de crédito, utilizando como ponderações os respetivos riscos de ocorrência de eventos de incumprimento. Deve ser tida em conta a seguinte distinção:

- Perdas de crédito esperadas durante a vida da operação: estas são as perdas de crédito esperadas resultantes de potenciais eventos de incumprimento durante a vida esperada da operação.
- Perdas de crédito esperadas de doze meses: são a parte das perdas de crédito esperadas durante a vida da operação que corresponde às perdas de crédito esperadas resultantes de eventos de incumprimento que podem ocorrer na operação nos doze meses seguintes à data de referência.

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

Imparidade de risco de crédito observada desde o reconhecimento inicial				
Categoria de risco de crédito	Risco normal Stage 1	Risco normal em vigilância especial Stage 2	Risco duvidoso Stage 3	Risco falido
Crítérios de classificação e transferência	Operações para as quais o seu risco de crédito não aumentou significativamente desde o reconhecimento inicial.	Operações em que o risco de crédito aumentou significativamente (SICR), mas que não apresentam eventos de incumprimento.	Operações de imparidade ou de crédito. Evento de incumprimento: quando os montantes estão vencidos há mais de 90 dias.	Operações para as quais não existe uma expectativa razoável de recuperação.
Cálculo da cobertura da imparidade	Perdas de crédito esperadas de 12 meses.	Perdas de crédito esperadas ao longo da vida da operação.		Reconhecimento em resultados ou perdas pelo montante contabilístico da operação e desreconhecimento total do ativo.
Cálculo e reconhecimento de juros	São calculados através da aplicação da taxa de juro efetiva ao montante contabilístico bruto da operação.		São calculados aplicando a taxa de juro efetiva ao custo amortizado (ajustado pelas correções de valor pela imparidade).	Não são reconhecidos na conta de resultados.
Operações incluídas	Reconhecimento inicial dos instrumentos financeiros.	Operações incluídas num acordo de sustentabilidade que não tenham completado o período experimental. Operações de mutuários em concordata em que a sua classificação como riscos duvidosos ou falidos não é apropriada. Operações refinanciadas ou reestruturadas que não são classificadas como duvidosas e que ainda se encontram no período experimental. Operações com montantes em atraso com mais de 30 dias . Operações em que os indicadores/ <i>triggers</i> de mercado podem determinar que ocorreu um aumento significativo do risco.	Duvidoso por motivos de atraso de pagamento: operações com montantes em atraso com mais de 90 dias . Operações em que todos os titulares são transferidos (critério de pessoa risco). Duvidoso por razões que não sejam atrasos de pagamento: <ul style="list-style-type: none"> Operações em que haja dúvidas razoáveis quanto ao seu reembolso total contratual. Operações com saldos legalmente reclamados. Operações em que foi iniciada a execução do direito de garantia real. Operações e garantias dos titulares em concordata sem pedido de liquidação. Operações refinanciadas para as quais a classificação como duvidosas é apropriada. Operações compradas/originárias com deterioração do crédito. 	Operações de recuperação remota. Abates parciais de operações sem que os direitos sejam extintos (falidos parciais). As operações duvidosas devido a incumprimento quando têm mais de 4 anos na categoria quando o montante não coberto por uma garantia efetiva foi mantido com 100% de cobertura do risco de crédito durante mais de 2 anos (exceto quando as garantias reais efetivas cubrem pelo menos 10% do montante bruto). Operações com todos os titulares declarados em concordata em processo de liquidação (exceto se tiverem garantias reais efetivas que cubram pelo menos 10% do montante bruto).

A Sociedade classifica como instrumentos de dívida falidos, vencidos ou não, aqueles cuja recuperação é considerada improvável, e desreconhece-os como ativos, sem prejuízo de quaisquer ações que possam ser empreendidas para procurar cobrança até que os seus direitos tenham sido definitivamente extintos por caducidade do estatuto de limitações, dispensa ou outras causas.

Os critérios aplicáveis para a realização da exposição duvidosa ao risco falido foram fixados em 360 dias para as operações de empréstimos e 180 dias para as operações com cartão. A aplicação dos prazos para a classificação das operações como risco falido está condicionada ao cumprimento das seguintes circunstâncias:

- ◆ Dívida inferior a 15.000€ (aplicável a partir de outubro de 2020 apenas à linha de negócio de cartões (cartões da CaixaBank e cartões negócio prescritor).
- ◆ Dotação superior a 70%.
- ◆ Sem cobranças nos últimos 3 meses
- ◆ Sem proposta de solução.

Quando os fluxos de caixa contratuais de um ativo financeiro são modificados ou quando o ativo financeiro é trocado por outro ativo financeiro e a modificação ou troca não resulta no seu desreconhecimento, a Sociedade recalcula o montante contábilístico bruto do ativo financeiro aos fluxos de caixa modificados e à taxa de juro efetiva aplicável antes da modificação e reconhece qualquer diferença que surja como um lucro ou perda da modificação no resultado do período. O montante dos custos de transação diretamente atribuíveis aumenta o montante contábilístico do ativo financeiro modificado e será amortizado ao longo da sua vida útil remanescente, exigindo que a sociedade recalcule a taxa de juro efetiva.

Independentemente da classificação subsequente, no caso de uma operação ser adquirida ou originada com imparidade de crédito, a sua cobertura seria igual ao montante acumulado das alterações nas perdas de crédito após o reconhecimento inicial e os rendimentos de juros sobre estes ativos seriam calculadas através da aplicação da taxa de juros efetiva ajustada pela qualidade de crédito ao custo amortizado do instrumento.

2.7. Operações de refinanciamento ou reestruturação

De acordo com as disposições do regulamento, estas operações correspondem àquelas em que o cliente teve, ou se espera que tenha, dificuldades financeiras no cumprimento das suas obrigações de pagamento nos termos contratuais em vigor e, por esse motivo, procedeu-se à modificação, cancelamento e/ou mesmo formalização de uma nova operação.

Estas operações podem ser materializadas através de:

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

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

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

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

Para que uma operação seja considerada como tal, os titulares devem poder obter no mercado, na data, operações num montante e com condições financeiras semelhantes às aplicadas pela Sociedade. Estas condições, por sua vez, devem estar em consonância com as que são concedidas nessa data a titulares com um perfil de risco semelhante.

Como regra geral, as operações refinanciadas ou reestruturadas e as novas operações realizadas para refinanciamento são classificadas na categoria de risco normal sob vigilância especial. Contudo, com base nas características específicas da operação, são classificadas como risco duvidoso quando satisfazem os critérios gerais de classificação dos instrumentos de dívida como tal, e em particular i) operações baseadas num plano de negócios inadequado, ii) operações que incluem cláusulas contratuais que atrasam o reembolso, como períodos de carência superiores a 24 meses, iii) operações com montantes desreconhecidos do balanço por serem considerados irre recuperáveis que excedam as coberturas resultantes da aplicação das percentagens estabelecidas para o risco normal sob vigilância especial, e iv) quando as medidas de reestruturação ou refinanciamento relevantes forem suscetíveis de resultar numa redução da obrigação financeira superior a 1 % do valor atual líquido dos fluxos de caixa esperados. Além disso, os critérios de saída de ativos duvidosos foram ajustados de modo que as operações refinanciadas não possam migrar para a *stage 2* até que tenham estado a amortizar durante 12 meses.

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

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

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

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

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

Durante o período experimental acima referido, um novo refinanciamento ou reestruturação de operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas, o a existência de montantes vencidos em tais operações com mais de 30 dias, resulta na reclassificação destas operações para a categoria de risco duvidoso por razões que não sejam atrasos de pagamento, desde que tenham sido classificadas como duvidosas antes do início do período experimental.

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

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

Por outro lado, em relação ao tratamento contábilístico das moratórias decorrentes do apoio da COVID-19, tanto legislativas como setoriais, a Sociedade considera que representam uma mudança qualitativa relevante que dá origem a uma modificação contratual. De acordo com o atual enquadramento contábilístico, se a Sociedade revê as suas estimativas de cobranças (excluindo alterações nas perdas esperadas), o valor contábilístico do ativo financeiro deve ser ajustado para refletir os fluxos de caixa contratuais revistos descontados à taxa de juro efetiva original do instrumento financeiro. O efeito do ajustamento é reconhecido como receita ou despesa no resultado do exercício.

2.8. Operações em moeda estrangeira

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

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

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

A Sociedade não realizou operações em moeda estrangeira nos exercícios de 2020 e 2019.

2.9. Reconhecimento de receitas e despesas

Os critérios mais significativos utilizados para o reconhecimento dos seus rendimentos e despesas apresentam-se resumidos em seguida:

	Características	Reconhecimento	
Receitas e despesas de juros, dividendos e similares	Receitas e despesas de juros e similares	Numa base de acréscimo, utilizando o método da taxa de juro efetiva e independentemente do fluxo monetário ou financeiro resultante.	
	Dividendos recebidos	Como receita no momento em que surge o direito a recebê-los, que é o momento do anúncio oficial do pagamento de dividendos pelo órgão apropriado da sociedade.	
Comissões cobradas/pagas *	Comissões de crédito Fazem parte integrante do rendimento ou custo efetivo de uma operação de financiamento. São recebidas antecipadamente.	Comissões recebidas pela criação ou aquisição de operações de financiamento que não são avaliadas pelo valor justo através de lucros e perdas (ou seja, retribuições por atividades como a avaliação da situação financeira do mutuário, avaliação e registo de várias garantias, negociação de condições de operações, preparação e processamento de documentação e encerramento de transações).	São diferidas e reconhecidas ao longo da vida da operação como um ajustamento ao rendimento ou custo efetivo da operação.
		Comissões acordadas como compensação pelo compromisso de fornecer financiamento quando o compromisso não é avaliado ao justo valor através de lucros ou perdas e é provável que o Grupo celebre um contrato de empréstimo específico.	São diferidas ao longo da vida esperada do financiamento como um ajustamento ao rendimento ou custo efetivo da operação. Se o compromisso expirar sem que a entidade efetue o empréstimo, a comissão é reconhecida como receita no momento da expiração.
	Comissões de não crédito São as decorrentes da prestação de serviços financeiros que não sejam operações de financiamento.	Comissões pagas na emissão de passivos financeiros avaliados ao custo amortizado.	Se forem incluídas juntamente com os custos diretos relacionados incorridos no valor contabilístico do passivo financeiro, são incluídos como um ajustamento ao custo efetivo da operação.
		Relacionadas com a execução de um serviço prestado ao longo do tempo (ou seja, comissões de administração de contas e comissões cobradas antes da emissão ou renovação de cartões de crédito).	São registadas ao longo do tempo, medindo o progresso no sentido do cumprimento total da obrigação de execução.
	Relacionadas com a prestação de um serviço que é realizado num determinado momento (ou seja, subscrição de títulos, câmbio de moeda, aconselhamento ou sindicância de empréstimos).	São registados na conta de lucros e perdas no momento da cobrança.	
Outros rendimentos e despesas não financeiras	Outros rendimentos de atividades ordinárias:	<ul style="list-style-type: none"> • Como critério geral, são reconhecidas à medida que os bens são entregues ou os serviços contratualmente comprometidos com os clientes são prestados. O montante da contrapartida a que espera ter direito em troca desses bens ou serviços é reconhecido como receita durante a vigência do contrato. • Se se receber ou se houver direito a receber uma contrapartida sem a transferência de bens ou serviços, reconhece-se um passivo, que permanece no balanço até ser considerado na conta de lucros e perdas. • O Grupo pode transferir o controlo ao longo do tempo ou num momento específico (ver etapas no quadro abaixo). 	

(* Exceções: As comissões dos instrumentos financeiros que são medidos pelo valor justo através dos resultados e a comissão de indisponibilidade (em operações em que o levantamento é opcional para o mutuário) são reconhecidas imediatamente na conta de perdas e lucros.

As comissões derivadas de produtos ou serviços típicos da atividade financeira são apresentadas separadamente das derivadas de produtos e serviços que não correspondem à atividade típica, que são apresentadas em "Outros rendimentos de exploração" da conta de perdas e lucros.

Em particular, a Sociedade segue as seguintes etapas:

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

2.10. Benefícios para os colaboradores

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

Benefícios para os colaboradores a curto prazo

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

O custo dos serviços prestados é registado em "Despesas administrativas - Despesas com o pessoal" na conta de perdas e lucros.

Planos de contribuição definida

Os compromissos pós-emprego dos colaboradores são considerados compromissos de contribuição definida quando são feitas contribuições de natureza pré-determinada a uma entidade separada, sem obrigação legal ou efetiva de fazer mais contribuições se a entidade separada for incapaz de satisfazer os benefícios dos colaboradores relativos aos serviços prestados no exercício em curso

e nos exercícios anteriores. As contribuições feitas neste contexto em cada exercício são registadas em «Despesas administrativas - Despesas com o pessoal» na conta de perdas e lucros.

Benefícios da cessação de funções

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

Um passivo e uma despesa são reconhecidos quando a sociedade não pode retirar a oferta desses benefícios efetuada aos colaboradores ou a partir do momento em que reconhece os custos de uma reestruturação que envolva o pagamento de benefícios de cessação de emprego. Estes montantes são registados como uma provisão em «Provisões - Outros benefícios a longo prazo aos colaboradores» no balanço até à sua liquidação.

2.11. Imposto sobre o rendimento

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

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

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

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

Do mesmo modo, os passivos fiscais são apresentados em «Passivos fiscais» no balanço e são também divididas em correntes e diferidos. Os correntes incluem o montante de impostos a pagar nos próximos doze meses e os diferidos são os que se espera pagar nos exercícios futuros.

Os ativos por impostos diferidos só são reconhecidos quando é provável que se revertam num futuro previsível e que existam lucros tributáveis suficientes para os recuperar.

2.12. Ativos tangíveis

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

As imobilizações tangíveis de uso próprio consistem em ativos detidos pela Sociedade para utilização atual ou futura para fins administrativos ou para a produção ou fornecimento de bens e que se prevê que sejam utilizados durante mais de um exercício financeiro.

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

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

A amortização dos ativos tangíveis é reconhecida em "Amortização" da conta de perdas e lucros e equivale basicamente às seguintes taxas de amortização, determinadas com base nos anos de vida útil estimada dos diferentes elementos.

VIDA ÚTIL DOS ATIVOS TANGÍVEIS

(Anos)

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

Por ocasião de cada encerramento contabilístico, a Sociedade analisa se existe alguma indicação de que o valor líquido dos elementos dos seus ativos tangíveis excede o seu valor recuperável, entendido como o mais elevado do seu justo valor menos os custos de venda e o seu valor de utilização.

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

Da mesma forma, quando se verifica que se recuperou o valor dos ativos, regista-se uma reversão da perda por imparidade reconhecida em períodos anteriores e os encargos futuros de depreciação são ajustados. Em caso algum pode a reversão de uma perda por imparidade num ativo resultar num aumento do seu valor contabilístico superior ao que teria sido se nenhuma perda por imparidade tivesse sido reconhecida em exercícios anteriores.

Além disso, a vida útil estimada das imobilizações é revista anualmente ou sempre que haja indicações de que tal é aconselhável, e, se necessário, os encargos de depreciação são ajustados na conta de lucros e perdas para os exercícios futuros.

As despesas de conservação e manutenção são imputadas a "Despesas administrativas - Outras despesas administrativas" na conta de lucros e perdas.

2.13. Ativos intangíveis

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

Outros ativos intangíveis

Este item inclui a quantidade de ativos intangíveis identificáveis, entre outros, ativos intangíveis que surgem em combinações de negócio e programas informáticos.

Os ativos intangíveis com uma vida útil finita são amortizados ao longo da mesma, aplicando critérios semelhantes aos adotados para a amortização de ativos tangíveis.

As perdas no valor contabilístico destes ativos são reconhecidas com uma entrada de saldo em "Imparidade ou reversão de imparidade de ativos não financeiros - Ativos intangíveis" na conta de perdas e lucros. Os critérios de reconhecimento das perdas por imparidade nestes ativos e, quando aplicável, as recuperações de perdas por imparidade reconhecidas em exercícios anteriores são semelhantes aos aplicados aos ativos tangíveis.

Software

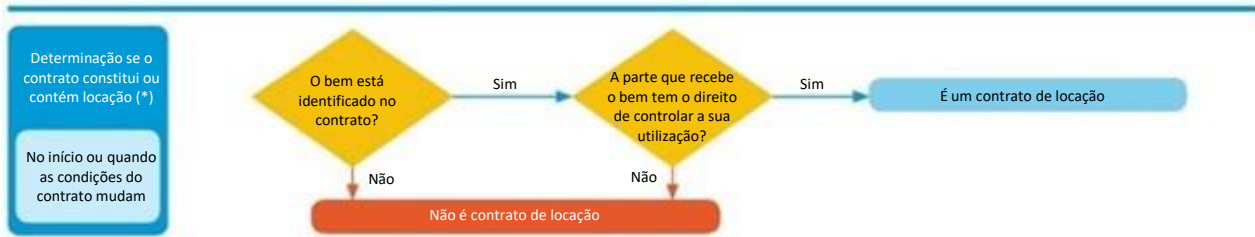
O software é reconhecido como um ativo intangível quando, entre outros requisitos, é capaz de ser utilizado ou vendido, é identificável e pode ser mostrado para gerar benefícios económicos futuros.

As despesas incorridas durante a fase de pesquisa são reconhecidas diretamente na conta de perdas e lucros do exercício em que são incorridas e não podem ser subsequentemente incluídas no valor contabilístico do ativo intangível.

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

2.14. Locações

A identificação e a contabilização das operações de locação são apresentadas a seguir.:



(*) O Grupo contabiliza cada componente do contrato que constitui uma locação separadamente das outras componentes do contrato que não são de locação. No caso de contratos com uma componente de locação e uma ou mais componentes adicionais de locação ou outras que não são locação, a contrapartida do contrato será distribuída a cada componente de locação com base no preço relativo independente da componente de locação e no preço agregado independente das componentes que não são locação.

Contabilização como locatário	Prazo do contrato	<ul style="list-style-type: none"> • Contratos a prazo fixo com ou sem opção de cancelamento antecipado a favor da Entidade sem autorização da outra parte (com apenas uma indemnização não significativa): de um modo geral, o prazo da locação coincide com a duração inicial estabelecida. • Contratos a prazo fixo com opção de renovação por parte da Entidade, sem autorização da outra parte: estima-se que esta opção será exercida no entendimento de que existem incentivos económicos e considerando também a prática passada da Entidade. • O termo de certas locações pode ser afetado como resultado de possíveis planos de reestruturação realizados pela Entidade. 	
	Registo contabilístico	Contratos com um prazo superior a 12 meses ou em que o ativo subjacente não seja de baixo valor (fixado em 6.000 euros)	Passivos de locação («Outros passivos financeiros»)
		Restantes contratos	Ativo de direito de utilização («Ativos tangíveis - terrenos e edifícios»)
		Na data de início do contrato	Posteriormente
		<p>É avaliado pelo valor atual dos pagamentos de locação não pagos nessa data, usando como taxa de desconto a taxa de juro que o locatário teria de pagar para pedir emprestado, com um prazo e uma garantia semelhantes, os fundos necessários para obter um bem de valor semelhante ao ativo de direito de utilização num ambiente económico parecido, denominado «taxa de financiamento adicional» *.</p>	<p>É avaliado ao custo amortizado utilizando o método da taxa de juro efetiva e reavaliado (com um ajustamento correspondente ao respetivo direito de utilização) quando há uma alteração nos pagamentos futuros da locação em caso de renegociação, alterações num índice ou taxa ou no caso de uma reavaliação das opções contratuais.</p>
		<p>É avaliado pelo custo e inclui o montante da avaliação inicial do passivo da locação, pagamentos efetuados na data de início ou antes dessa data, custos diretos iniciais, custos de desmantelamento ou de renovação quando havia uma obrigação de os suportar.</p>	<p>É amortizado linearmente e está sujeito a qualquer perda por imparidade, se houver, de acordo com o tratamento estabelecido para outros ativos tangíveis e intangíveis.</p>
		São contabilizados como locações operacionais.	

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

2.15. Ativos contingentes

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

Os ativos contingentes são avaliados numa base contínua com o objetivo de assegurar que a sua evolução seja devidamente refletida nas demonstrações financeiras.

2.16. Ativos custos incrementais cumprimento do contrato

De acordo com o enquadramento contábilístico aplicável à Sociedade, todos os custos incrementais de obtenção e/ou cumprimento de um contrato são capitalizados, desde que:

- os custos estejam diretamente relacionados com um contrato ou com um contrato esperado que a sociedade possa identificar especificamente (por exemplo, os custos relacionados com serviços a serem prestados na sequência da renovação de um contrato existente ou custos de concepção de um ativo a ser transferido ao abrigo de um contrato específico que ainda não tenha sido aprovado);
- os custos originem ou aumentem os recursos da sociedade que serão utilizados para satisfazer (ou para continuar a satisfazer) as obrigações de execução no futuro; e
- se espere que os custos sejam recuperados.

A Sociedade reconhece estes custos capitalizados na conta de lucros e perdas com base na duração do contrato-quadro ou das operações que dão origem aos custos e, adicionalmente, pelo menos de seis em seis meses, realiza um teste de imparidade para avaliar até que ponto os lucros futuros gerados por estes contratos suportam os custos capitalizados. Caso os custos excedam o valor atual dos benefícios futuros, estes ativos seriam depreciados na proporção apropriada.

2.17. Provisões e passivos contingentes

As provisões cobrem as obrigações presentes à data da elaboração das contas anuais decorrentes de acontecimentos passados que possam dar origem a danos patrimoniais e cuja ocorrência seja considerada provável; são específicos quanto à sua natureza, mas indeterminados quanto ao seu montante e/ou tempo de cancelamento.

As contas anuais apresentam todas as provisões materiais para as quais se considera mais provável que a obrigação tenha de ser liquidada.

As provisões, que são quantificadas com base nas melhores informações disponíveis sobre as consequências do evento que lhes deu origem e são reestimadas no momento do encerramento contábilístico, são utilizadas para cumprir as obrigações específicas para as quais foram originalmente reconhecidas. Proceda-se à sua reversão, total ou parcial, quando tais obrigações deixam de existir ou são reduzidas.

A política em matéria de contingências fiscais é a de provisionar as liquidações fiscais emitidas pelas autoridades de inspeção fiscal em relação aos principais impostos que lhe são aplicáveis, quer tenham ou não sido objeto de recurso, mais os correspondentes juros de mora. Relativamente aos processos judiciais em curso, é constituída provisão para aqueles cuja probabilidade de perda seja superior a 50%.

Quando a obrigação atual existe, mas não é provável que haja uma saída de recursos que incorporem benefícios económicos, é reconhecida como um passivo contingente. Os passivos contingentes podem evoluir de forma diferente do inicialmente esperado e são revistos numa base contínua para determinar se se tornou provável que ocorra uma saída de recursos. Caso se confirme que a saída de recursos é mais provável do que não ocorrer, é reconhecida uma provisão correspondente no balanço.

As provisões são registadas em "Provisões" no passivo do balanço com base nas obrigações cobertas. Os passivos contingentes são reconhecidos em contas extrapatrimoniais no balanço.

2.18. Demonstração de alterações no capital próprio. Parte A) Demonstrações de rendimentos e despesas reconhecidas

Esta demonstração apresenta os rendimentos e despesas reconhecidas como resultado da atividade da Sociedade durante o exercício, distinguindo entre as reconhecidas como resultados na conta de perdas e lucros e outros rendimentos e outras despesas reconhecidas diretamente no capital próprio.

2.19. Demonstração de alterações no capital próprio. Parte B) Demonstrações totais das alterações no capital próprio

Esta demonstração apresenta todas as alterações no capital próprio da Sociedade, incluindo as decorrentes de alterações nas políticas contábilísticas e correções de erros. A demonstração apresenta uma reconciliação dos valores contábilísticos no início e no fim do exercício de todos os itens que compõem o capital próprio, agrupando os movimentos de acordo com a sua natureza:

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

Em particular, as rubricas "Lucros retidos" e "Outras reservas" incluem:

- A rubrica "Lucros retidos" inclui, no encerramento do exercício, os lucros não distribuídos da aplicação dos resultados da Sociedade e os resultados da venda de investimentos classificados em "Ativos financeiros ao justo valor através de outro resultado global - Instrumentos de capital próprio", entre outros.
- A rubrica de fundos próprios "Outras reservas" inclui, no encerramento do exercício, o impacto da 1ª aplicação dos regulamentos contábilísticos e as contribuições do Acionista Único da Sociedade.

2.20. Demonstrações dos fluxos de caixa

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

- Fluxos de caixa: entradas e saídas de caixa e equivalentes; ou seja, investimentos de curto prazo com elevada liquidez e baixo risco de alterações no seu valor.
- Atividades de exploração: o método indireto é utilizado para a apresentação dos fluxos de caixa das atividades de exploração e de outras atividades que não podem ser classificadas como atividades de investimento ou de financiamento.
- Atividades de investimento: a aquisição ou alienação de ativos a longo prazo.
- Atividades de financiamento: atividades que resultam em alterações na composição do capital próprio e do passivo que não são atividades de exploração.

3. Gestão do risco

3.1 Ambiente e fatores de risco

Da perspetiva da Sociedade, os seguintes fatores tiveram um impacto significativo na gestão do risco em 2020, tanto em termos do seu impacto no ano como das suas implicações a longo prazo:

■ Ambiente macroeconómico

◆ Economia global

Em 2020, a COVID-19 e as restrições à atividade necessárias para a conter mergulharam o mundo numa recessão abrupta e generalizada (queda estimada no PIB mundial de 3,3%). O seu impacto económico fez-se sentir fortemente durante todo o primeiro semestre do ano. Entre os países emergentes, o PIB da China contraiu-se em -10,0% trimestral no primeiro trimestre, enquanto as economias avançadas sofreram fortes declínios no segundo trimestre (EUA: -9,0% trimestral; Zona Euro: -11,8%; Japão: -8,2%; Reino Unido: -19,8%). Na sequência destas quedas, o levantamento das restrições à mobilidade desencadeou uma recuperação económica e, no terceiro trimestre, o PIB das principais economias internacionais recuperou consideravelmente (EUA: +7,4% trimestral; Zona Euro: +12,7%; Japão: +5,0%; Reino Unido: +15,5%). No entanto, a atividade ainda está longe de recuperar para níveis pré-pandémicos (sendo a China a exceção) e, de facto, os indicadores sugerem que a recuperação tem vindo a abrandar na última parte de 2020, à medida que as infeções COVID-19 têm vindo a aumentar. No entanto, novos ressurgimentos estão a ser contidos com medidas limitadas e a situação é melhor do que na primavera de 2020. Porém, é de esperar que a economia global continue a funcionar num ambiente de grande incerteza.

A evolução da pandemia e os avanços médicos continuarão a ser o principal determinante do cenário nos próximos trimestres. Por um lado, tanto a incerteza como as restrições à mobilidade a nível local face aos ressurgimentos limitarão a capacidade de recuperação da atividade económica nos próximos meses. Por outro lado, os últimos avanços médicos, e em particular o desenvolvimento de vacinas de elevada eficácia, devem favorecer uma vacinação progressiva de segmentos significativos da população já na primeira metade de 2021, o que deverá levar a uma melhoria dos ânimos e dar tração à recuperação. Consequentemente, espera-se uma recuperação substancial da atividade económica (crescimento global na ordem de 5,5%) em 2021.

Neste contexto, deve recordar-se que todas as áreas de política económica reagiram fortemente a esta conjuntura em 2020. No caso dos EUA, as medidas foram muito relevantes tanto na vertente fiscal como na vertente monetária, duas áreas que continuarão a estar ativas nos próximos trimestres. Em particular, após ter reduzido drasticamente as taxas para 0,00%-0,25% e lançado uma vasta gama de medidas (nomeadamente grandes aquisições de ativos), a Fed indicou em agosto que irá manter uma política acomodatória durante um longo período de tempo (e além da consolidação da sua recuperação económica). De facto, modificou o seu quadro estratégico e indicou que, no futuro, tolerará temporariamente uma inflação superior a 2%.

◆ Zona Euro

Na Zona Euro, após uma notável recuperação da atividade no terceiro trimestre, os dados mais recentes mostram um desempenho negativo no quarto trimestre, elevando a queda global do PIB para 6,8% em 2020. Para 2021, está previsto um aumento na ordem dos 4%, embora com diferenças significativas entre países. As economias com uma menor incidência da pandemia, uma estrutura económica menos sensível às restrições à mobilidade ou com uma maior capacidade de ação da política fiscal serão mais capazes de resistir à desaceleração económica.

Tendo em conta o impacto díspar entre países, vale a pena destacar a aprovação do Plano de Recuperação proposto pela Comissão Europeia (o chamado NGEU, de *Next Generation EU*), que favorecerá uma recuperação sincronizada a nível europeu. Os fundos (360.000 milhões de euros em empréstimos e 390.000 milhões de euros em transferências) representam um montante suficientemente grande para apoiar a recuperação económica a curto prazo. Além disso, o Plano oferece incentivos para transformar e modernizar as economias (com destaque para as transições tecnológicas e ambientais) e contém elementos (tais como a emissão de dívida comunitária em volumes significativos) que poderiam lançar as bases para um salto em frente na construção europeia.

◆ Espanha e Portugal

A economia espanhola tem seguido uma dinâmica semelhante à da Europa, embora a importância dos setores particularmente sensíveis às restrições de mobilidade tenha levado a declínios de atividade um pouco mais intensos no país (o setor do turismo representa 12,3% do PIB e, no seu conjunto, setores como a restauração e a hotelaria, comércio e lazer e transportes, entre outros, representam cerca de 25% do PIB). Assim, em 2020, o PIB registou uma contração de 11,0%. Nesta base, espera-se que a recuperação que começou em meados deste ano ganhe tração em 2021, com uma recuperação de 6%. Para tal, contribuirão as medidas de estímulo fiscal, tanto a nível nacional como a nível comunitário, e o controlo da epidemia através da disponibilidade de uma vacina.

Portugal, também com um peso importante do turismo (mais de 14% do PIB), enfrenta um cenário semelhante ao de Espanha. Devido às dificuldades no turismo e a uma recuperação gradual da atividade, o PIB contraiu 7,6% em 2020, seguido de uma recuperação de cerca de 5% em 2021.

Este cenário está sujeito a um grau de incerteza excepcionalmente elevado, especialmente em relação à evolução da pandemia e aos avanços médicos que deverão contribuir para o seu controlo, bem como para a implementação do plano de recuperação europeu. Por um lado, uma rápida aplicação de vacinas altamente eficazes e uma implementação ágil do NGEU contribuiriam para acelerar a recuperação económica e reduzir os danos no tecido produtivo. Por outro lado, não se pode afastar, especialmente a curto prazo, a possibilidade de a evolução da pandemia obrigar a um aperto das restrições à mobilidade. Além disso, os atrasos relacionados com a distribuição e administração da vacina, ou com a ratificação pelos Estados da UE e os desembolsos da NGEU, poderiam enfraquecer a recuperação ou torná-la mais gradual.

■ Enquadramento regulamentar

O enquadramento regulamentar subjacente ao modelo empresarial da Sociedade é um fator determinante no seu desenvolvimento, tanto em relação à gestão como aos processos metodológicos. Assim, a análise regulamentar é um ponto importante na agenda da Sociedade.

Uma grande parte dos desenvolvimentos regulamentares e de supervisão em 2020 está relacionada com a série de medidas de flexibilização implementadas pelas autoridades financeiras a nível mundial, europeu e nacional em resposta à crise gerada pela COVID-19. Estas medidas incluem tanto medidas operacionais de alívio para apoiar a reorganização do trabalho (tanto pelas entidades financeiras como pelas próprias autoridades), como medidas regulamentares para facilitar a capacidade das entidades financeiras para dar uma resposta de apoio ao encerramento de emergência gerado pela crise sanitária.

Entre as medidas de alívio operacional encontra-se a extensão por parte da EBA, BCE e outros reguladores setoriais dos prazos para consultas públicas, certos *reportings* recorrentes e outros requisitos de supervisão previamente estabelecidos.

As medidas regulamentares incluem:

◆ Risco de crédito:

- ▲ O BCE flexibiliza a classificação dos empréstimos como “non performing” (NPL) apoiados por apoio/garantias públicas, estabelecendo um tratamento prudencial preferencial para o provisionamento.
- ▲ O BCE recomendou que se evitasse a utilização de pressupostos demasiado pró-cíclicos nos modelos de estimativa das provisões para perdas esperadas, tendo em conta a elevada volatilidade dos cenários prospetivos. Neste sentido, a publicação da Circular 3/2020 introduz flexibilidade a fim de evitar automatismos na utilização de indicadores e pressupostos que não são apropriados no contexto da COVID-19 ou em potenciais cenários futuros. Para efeitos da referida circular, as alterações introduzidas à Circular 4/2019 aplicáveis às instituições de crédito financeiro estão pendentes de adaptação.
- ▲ A EBA publicou Diretrizes sobre o tratamento regulamentar das moratórias públicas e privadas aplicadas antes de 30 de junho sobre o reembolso de empréstimos (subsequentemente prorrogadas até 30 de setembro de 2020 e março de 2021, esta última em resultado da reativação das orientações em dezembro). Como aspetos principais, estabelece os critérios gerais para a aplicação de uma moratória sobre pagamentos e as condições em que as moratórias não implicam a classificação direta como refinanciamento ou reestruturação forçada. Como aspetos principais, estabeleceram-se os critérios gerais para a aplicação de uma moratória sobre pagamentos e as condições em que as moratórias não implicam a classificação direta como refinanciamento ou reestruturação forçada. Na reativação de dezembro das orientações, a EBA, reconhecendo as circunstâncias excecionais da segunda vaga da COVID-19, prorrogou o prazo de tratamento flexível até 31 de março de 2021 e prolongou por 3 meses o período de carência de 6 meses para moratórias de consumo.

- ▲ O IASB emitiu em 27 de março de 2020 material educativo sobre como aplicar a NIIF-9 sobre risco de crédito no ambiente da COVID-19. Esta norma exige a aplicação do julgamento profissional, mas ao mesmo tempo exige e permite às entidades ajustar a sua abordagem à determinação das perdas esperadas em diferentes circunstâncias. Em particular, estabelece que as entidades não devem continuar a aplicar a sua metodologia para estimar as perdas esperadas numa base mecânica. Por exemplo, a extensão dos períodos de carência a todos os clientes de uma determinada classe de empréstimos não deve resultar automaticamente na conclusão de que todos esses instrumentos tenham experimentado um aumento significativo do seu risco de crédito. Para efeitos desta avaliação, o Grupo CaixaBank deve avaliar as alterações no risco de *default* que ocorrerão ao longo da vida esperada do instrumento.
Tanto a avaliação da existência de um aumento significativo do risco de crédito como a avaliação das perdas esperadas devem basear-se em informações razoáveis e fundadas, disponíveis sem custos ou esforços desproporcionados.
Nesta base, o IASB determina que as entidades desenvolvam estimativas baseadas na melhor informação disponível sobre eventos passados, condições atuais e condições económicas futuras esperadas. Relativamente a estas últimas, devem ser considerados tanto os efeitos da COVID-19 como as medidas governamentais de apoio tomadas.
Por último, o IASB sublinha igualmente que as mudanças nas condições económicas futuras devem refletir-se nos cenários macroeconómicos aplicados pelas entidades e nas suas ponderações. Se os efeitos da COVID-19 não puderem ser refletidos nos próprios modelos, estão previstos ajustes pós-modelo (PMA).
- ▲ A nível nacional, destacam-se a aprovação e entrada em vigor, entre outros, dos Decretos-Lei Reais (DLR) 8/2020 e 11/2020, sobre medidas extraordinárias urgentes para fazer face ao impacto económico e social da COVID-19: O primeiro destaca o estabelecimento de medidas extraordinárias para permitir uma moratória sobre a dívida hipotecária para a aquisição da habitação principal daqueles que se encontram em dificuldades extraordinárias no cumprimento dos seus pagamentos e a extensão das garantias públicas do Instituto de Crédito Oficial às empresas e aos trabalhadores independentes afetados; e, do segundo, a extensão da moratória estabelecida no DLR 8/2020, tanto em termos de tempo, de um a três meses, como em termos de segmentos, incluindo, por exemplo, o crédito ao consumo.
Além disso, foram aprovados os DLR 25/2020 e 26/2020, que adotam medidas urgentes para apoiar a reativação económica e o emprego, com especial incidência nos setores do turismo e automóvel, e nos setores dos transportes e da habitação. Preveem medidas económicas específicas, incluindo uma nova linha de garantias e moratórias específicas, em particular o segundo relativamente à concessão de moratórias sobre empréstimos não hipotecários.
- ▲ A 4 de fevereiro de 2021, entrou em vigor o DLR 3/2021, o qual adota novas medidas nos domínios da segurança social e económico. O DLR 3/2021 prevê, para os grupos que preencham as condições estabelecidas nos DLR 8/2020, 11/2020, 25/2020 e 26/2020, a possibilidade de solicitar uma moratória por um período máximo de 9 meses até 30 de março de 2021, com uma duração total acumulada de 9 meses para moratórias concedidas a partir de 30 de setembro de 2020.
Por último, o DLR 3/2021 prevê a possibilidade de prolongar o período de pedido e a duração destas moratórias por Decreto Ministerial, se a EBA modificar as condições destas moratórias por meio de novas Diretrizes.
- ◆ A Associação Nacional de Instituições Financeiras de Crédito (ASNEF) promoveu a 27 de abril de 2020 um Acordo Setorial a fim de complementar os DLR 8/2020 e 11/2020, e permitir o adiamento dos pagamentos dentro de um período específico (inicialmente até 6 meses), facilitando aos devedores a possibilidade de restituir os pagamentos regulares depois de a situação voltar ao normal. Com a entrada em vigor da EBA a 17 de junho de 2020, a ASNEF comunicou a 23 de junho de 2020, a prorrogação da duração do Acordo Setorial até 30 de setembro de 2020. Na sequência da publicação a 2 de dezembro de 2020 das novas Diretrizes adaptadas às novas circunstâncias em relação à evolução da crise sanitária COVID-19, o prazo para solicitar uma moratória do Acordo Setorial inicialmente previsto até 31 de março de 2021 foi prorrogado por um prazo até seis meses, uma vez que as alterações introduzidas pelas novas Diretrizes foram consideradas como abrangidas pelo Acordo Setorial.

Para além dos desenvolvimentos regulamentares e de supervisão em resposta à crise causada pela pandemia da COVID-19, as autoridades avançaram com iniciativas regulamentares já iniciadas, definiram as suas estratégias e propuseram iniciativas em áreas prioritárias.

Devem ser destacados os seguintes desenvolvimentos que afetam a atividade financeira:

- ◆ Finanças sustentáveis, fatores ambientais, sociais e de governação corporativa (ASG):

- ▲ A consulta e publicação final, em 27 de novembro de 2020, das Orientações do BCE sobre riscos climáticos e ambientais que estabelecem as expectativas de supervisão das entidades financeiras relativamente à integração transversal desses riscos, bem como a divulgação e consulta da EBA, publicada a 3 de novembro, sobre a gestão e supervisão dos riscos de ASG para as Instituições de crédito e empresas de investimento.
- ▲ Além disso, destaca-se a aplicação do *Low Carbon Benchmark* a 30 de abril de 2020 (Regulamento (UE) 2019/2089, que modifica o Regulamento (UE) 2016/1011 relativo a índices de referência climáticos); bem como os esforços de implementação de outras normas como a primeira fase do Regulamento (UE) 2019/2088 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de novembro de 2019, relativo à divulgação de informações sobre sustentabilidade no setor dos serviços financeiros, aplicável a partir de 10 de março de 2021.
- ◆ Transformação digital da economia e do setor financeiro:
 - ▲ A Comissão Europeia publicou a sua Estratégia de Finanças Digitais e a sua Estratégia Europeia de Dados, e em conformidade com ambas as iniciativas, propôs um Regulamento sobre a resiliência operacional digital no setor financeiro, e um Regulamento sobre os mercados de criptoativos. Além disso, submeteu para consulta pública várias iniciativas cuja proposta final será apresentada em 2021, tais como a regulação da inteligência artificial responsável, a regulação dos serviços digitais e dos mercados digitais, que imporá obrigações e modificará as regras de concorrência que afetarão as BigTech, a revisão do Regulamento eIDAS (*electronic IDentification, Authentication and trust Services*), que será alargada ao setor privado, e à estratégia de pagamentos a retalho, que promoverá a utilização de pagamentos imediatos.
 - ▲ Por seu lado, o BCE publicou um Relatório sobre um Euro Digital, e submeteu para consulta pública as suas considerações iniciais sobre a possibilidade de criação de um Euro Digital.
- ◆ Outros:
 - ▲ Publicação, a 29 de maio de 2020, da versão final das *Diretrizes EBA sobre concessão e acompanhamento dos empréstimos* no contexto do Plano de Ação do Conselho Europeu para a redução de empréstimos duvidosos. A partir de 30 de junho de 2021, as diretrizes estabelecem os requisitos governação interna para a origem e controlo do risco de crédito ao longo do seu ciclo de vida.
 - ▲ A 16 de dezembro, a Comissão Europeia apresentou o plano de ação revisto sobre empréstimos duvidosos, *Action Plan to tackle non-performing loans in the aftermath of the COVID-19 pandemic*, para fazer face ao seu potencial aumento a curto e médio prazo como resultado da pandemia.

A nível nacional:

- ◆ A 5 de fevereiro, foi publicado no BOE o Decreto-Lei Real 3/2020, que transpõe os regulamentos da UE sobre distribuição de seguros (IDD, pela sigla em inglês), e, em parte, a dos planos e fundos de pensões de emprego (IORP II, pela sigla em inglês).
- ◆ A 27 de julho, foi publicado no BOE o Despacho ETD/699/2020¹, que altera vários Despachos Ministeriais para reforçar a proteção do crédito *revolving*.
- ◆ A 16 de outubro, foi publicada no BOE a Lei 5/2020 de 15 de outubro sobre o Imposto sobre as Transações Financeiras (ITF).

■ Eventos estratégicos

Eventos estratégicos são os eventos mais relevantes que podem ter um impacto significativo no Grupo CaixaBank e, em particular, na Sociedade a médio e longo prazo. Só são considerados os eventos que ainda não se materializaram e não estão incluídos no Catálogo, mas aos quais a estratégia do Grupo CaixaBank e a Sociedade está exposta devido a causas externas, embora a gravidade

¹ Despacho ETD/699/2020 de 24 de julho sobre o regulamento do crédito rotativo e que altera o Despacho ECO/697/2004 de 11 de março sobre a Central de Informação de Crédito, Despacho EHA/1718/2010 de 11 de junho sobre o regulamento e controlo da publicidade de serviços e produtos bancários e Despacho EHA/2899/2011 de 28 de outubro sobre transparência e proteção do cliente nos serviços bancários.

do possível impacto de tais eventos possa ser mitigada através da gestão. No caso da materialização de um evento estratégico, o impacto poderia ser sobre um ou mais riscos no catálogo ao mesmo tempo.

Os eventos estratégicos mais relevantes atualmente identificados encontram-se listados a fim de antecipar e gerir os seus efeitos:

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

Deterioração pronunciada e persistente das perspetivas macroeconómicas. Isto poderia, por exemplo, ser o resultado de: um prolongamento da pandemia, choques geopolíticos globais, fatores políticos internos (tais como tensões territoriais, governos populistas ou agitação social), ou o ressurgimento de tensões dentro da zona euro que alimentariam os riscos de fragmentação. Possíveis consequências: aumento do prémio de risco país (custo do financiamento), redução do volume de negócios, deterioração da qualidade do crédito, saídas de depósitos, danos materiais aos escritórios ou impedimentos de acesso aos centros corporativos (devido a protestos ou sabotagem).

◆ **Novos concorrentes com potencial para disrupção**

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

◆ **Cibercrime e proteção de dados**

A pandemia aumentou consideravelmente o volume e a gravidade dos eventos de cibersegurança. As campanhas de *phishing* de diferentes empresas e órgãos oficiais, bem como o teletrabalho para manter a produtividade do país, tornaram possível a ocorrência de certos eventos de cibersegurança por parte de cibercriminosos. Ao mesmo tempo, os reguladores e supervisores aumentaram a prioridade desta área nas suas agendas.

Tendo em consideração as ameaças de cibersegurança existentes e os recentes ataques recebidos por outras entidades, a exploração de tais eventos no ambiente digital do Grupo CaixaBank e da Sociedade poderia ter sérios impactos de vários tipos, incluindo a fuga de informação confidencial, corrupção maciça de dados, indisponibilidade de serviços críticos e fraude nos canais digitais. A materialização destes impactos, que estão diretamente relacionados com as operações bancárias, poderia também resultar em sanções significativas por parte dos órgãos competentes e em potenciais danos à reputação do Grupo CaixaBank e da Sociedade.

◆ **Evolução no ambiente legal, regulamentar ou de supervisão**

O risco de aumento da pressão no ambiente legal, regulamentar ou de supervisão é um dos riscos identificados no exercício de autoavaliação do risco que pode ter o maior impacto a curto e médio prazo. Em particular, é necessário continuar a manter um acompanhamento constante das novas propostas regulamentares e da sua implementação, dada a elevada atividade dos legisladores e reguladores no setor financeiro.

◆ **Pandemias e outros eventos operacionais extremos**

O impacto de eventos operacionais extremos, tais como pandemias futuras, sobre cada um dos riscos do Catálogo é desconhecido e dependerá de eventos e desenvolvimentos futuros que são incertos e incluiriam ações para conter ou tratar o evento e mitigar o seu impacto nas economias dos países afetados. Tomando a COVID-19 como referência, poderia haver uma elevada volatilidade nos mercados financeiros e declínios significativos. Além disso, as perspetivas macroeconómicas poderiam piorar acentuadamente e com considerável volatilidade nos cenários prospetivos.

3.2. Governação, gestão e
controlo de riscos

A fim de proporcionar uma visão global da gestão e controlo dos riscos, são descritos a seguir os elementos centrais do quadro de gestão da Sociedade:

3.2.1. Governação e Organização**Governação e Organização**

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

Comissão de Riscos

Presta assessoria ao Conselho de Administração sobre a apetência global pelo risco da Sociedade e a sua estratégia, dando informações sobre o quadro de apetência pelo risco, ajudando na monitorização da implementação dessa estratégia, assegurando que as ações são consistentes com o nível de tolerância face ao risco e monitorizando a adequação dos riscos. Além disso, aconselha o Conselho de Administração sobre a definição e avaliação das políticas de riscos que afetam a Sociedade.

Comissão de Auditoria

Supervisiona os sistemas de controlo interno, auditoria interna e gestão de riscos, bem como o processo de preparação e apresentação de informação financeira.

3.2.2. Processos estratégicos para a gestão do risco

Neste contexto, considerando os processos de gestão de risco do Grupo CaixaBank, a Sociedade possui um sistema de governação, gestão e controlo de riscos, cujos elementos incluem os seguintes processos de gestão estratégica de risco, cujo objetivo é identificar, medir, monitorizar, controlar e comunicar os riscos, tornando-os um dos principais pilares da sua estratégia de gestão.

Avaliação dos riscos (Risk Assessment)

Em 2020, a Sociedade realizou um processo de autoavaliação dos riscos, a fim de:

- Identificar, avaliar, qualificar e comunicar internamente alterações significativas nos riscos inerentes assumidos no seu ambiente e modelo de negócio.
- Efetuar uma autoavaliação das capacidades de gestão, controlo e governação dos riscos como um instrumento explícito para ajudar a identificar as melhores práticas e os pontos fracos relativos em alguns dos riscos.

O *Risk Assessment* é uma das principais fontes de identificação de:

- **Riscos emergentes:** riscos cuja materialidade ou importância é crescente.
- **Eventos estratégicos:** eventos mais relevantes que possam resultar num impacto significativo para o Grupo CaixaBank a médio e longo prazo. Só são considerados os eventos que ainda não se materializaram e que ainda não fazem parte do Catálogo, mas aos quais a estratégia da Sociedade está exposta devido a causas externas, embora a gravidade do possível impacto de tais eventos possa ser mitigada pela gestão.

Catálogo de Riscos

O Catálogo de Riscos é uma lista dos riscos materiais da Sociedade. Facilita o controlo e *reporting* interno e externo dos riscos e é sujeito a revisão periódica, pelo menos uma vez por ano, como parte do processo de revisão do Grupo CaixaBank. Este processo de atualização também avalia a materialidade dos riscos emergentes previamente identificados no processo de *Risk Assessment*.

As modificações mais relevantes da revisão deste ano são:

- A inclusão do risco do modelo para refletir a relevância dos modelos nos processos de decisão do Grupo CaixaBank e da Sociedade, bem como o alinhamento com as recomendações do regulador e as práticas do setor.
- O alargamento do âmbito do risco de fiabilidade da informação (anteriormente referido como fiabilidade da informação financeira) para cobrir tanto a informação financeira como não financeira.

Cada um dos riscos e a sua definição é apresentada abaixo:

Riscos do Modelo de Negócio	Rentabilidade do negócio	Desempenho insuficiente em relação às expectativas do mercado ou aos objetivos da Sociedade, impedindo em última análise a obtenção de um nível de Rentabilidade Sustentável superior ao Custo do Capital.
	Liquidez e Financiamento	Falta de ativos líquidos, ou capacidade limitada de acesso à informação de mercado, para satisfazer os prazos contratuais de vencimento de passivos, requisitos regulamentares ou necessidades de investimento da Sociedade.
Riscos específicos da Atividade Financeira	Crédito	Perdas por imparidade no valor dos ativos da Sociedade em relação a um cliente ou a uma contraparte, devido à imparidade da capacidade desse cliente ou contraparte para cumprir os seus compromissos para com a Sociedade.
	Imparidade de outros ativos	Redução do valor contabilístico das participações da Sociedade e dos ativos não financeiros (tangíveis, intangíveis, fiscais e outros ativos)
	Estrutura das taxas de juro	Efeito negativo no valor económico das rubricas do balanço ou na sua margem financeira devido a alterações na estrutura temporal das taxas de juro e ao seu impacto nos instrumentos do ativo, passivo e extrapatrimoniais da Sociedade não registados na carteira de negociação.
Risco Operacional e Reputacional	Legal e Regulamentar	Potenciais perdas ou diminuição da rentabilidade da Sociedade como resultado de alterações na legislação em vigor, implementação incorreta de tal legislação nos processos da Sociedade, interpretação inadequada de tal legislação nas diferentes operações, tratamento incorreto de pedidos judiciais ou administrativos ou de reclamações ou queixas recebidas.
	Conduta	Aplicação de critérios de ação contrários aos interesses dos seus clientes ou outros grupos de interesse, ou ações ou omissões da Sociedade que não estejam em conformidade com o quadro legal e regulamentar, ou com políticas, normas ou procedimentos internos ou códigos de conduta e normas éticas e de boas práticas.
	Tecnológico	Perdas devidas à inadequação ou falha de hardware ou software de infraestruturas tecnológicas, devido a ciberataques ou outras circunstâncias, que podem comprometer a disponibilidade, integridade, acessibilidade e segurança das infraestruturas de dados.

	Outros riscos operacionais	Perdas ou danos provocados por erros ou falhas nos processos, devido a eventos externos ou a ações acidentais ou maliciosas de terceiros alheios à Sociedade. Isto inclui, entre outros, fatores de risco relacionados com a externalização ou fraude externa.
	Fiabilidade da Informação	Deficiências na exatidão, integridade e critérios para a preparação dos dados e informações necessárias para a avaliação da situação financeira e patrimonial da Sociedade, bem como as informações disponibilizadas aos grupos de interesse e publicadas no mercado que oferecem uma visão holística do posicionamento em termos de sustentabilidade com o ambiente e que estão diretamente relacionadas com os aspetos ambientais, sociais e de governação (princípios ASG).
Risco Operacional e Reputacional (continuação)	Reputacional	Deterioração da capacidade competitiva devido à perda de confiança na Sociedade por qualquer dos seus grupos de interesse, com base na avaliação feita por esses grupos das ações ou omissões, realizadas ou atribuídas, da Sociedade, da sua Direção, dos seus Órgãos Governantes ou devido à falência de entidades relacionadas não consolidadas. (risco de Step-In).
	Modelo (*)	Potenciais consequências adversas para a Sociedade que poderiam surgir como resultado de decisões baseadas principalmente nos resultados de modelos internos com erros na construção, aplicação ou utilização de tais dados.

(*) Risco da próxima aplicação a CaixaBank Payments & Consumer (ver Nota 3.5.8 Risco de modelo)

3.2.3. Cultura de Riscos

Princípios gerais de gestão do risco

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

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

3.2.4. Quadro de Controlo Interno

O quadro de controlo interno é o conjunto de estratégias, políticas, sistemas e procedimentos em vigor no Grupo CaixaBank e na Sociedade para assegurar uma gestão prudente do negócio e operações eficazes e eficientes. É aplicado através de:

- identificação, medição e mitigação adequadas dos riscos a que o Grupo CaixaBank e a Sociedade estão ou podem estar expostos,
- a existência de informação financeira e não financeira completa, relevante, fiável, relevante e oportuna,
- a adoção de procedimentos administrativos e contabilísticos sólidos, e
- conformidade com regulamentos e requisitos de supervisão, códigos de ética e políticas, processos e normas internas.

O Grupo CaixaBank a que a Sociedade pertence tem um quadro de controlo interno que está integrado no sistema de governo interno, alinhado com o modelo de negócio e está em consonância com: i) as normas aplicáveis às entidades financeiras; ii) as Diretrizes de Governança Interna da EBA de 21 de março de 2018, que desenvolvem os requisitos de governação interna estabelecidos na Diretiva 2013/36/EU do Parlamento Europeu; iii) as recomendações da CNMV sobre esta matéria e iv) outras diretrizes sobre funções de controlo aplicáveis às entidades financeiras.

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

Primeira linha de defesa

Abrange as linhas de negócio (juntamente com as áreas que as apoiam) que dão origem à exposição da Sociedade a riscos no decurso dos seus negócios. Assumem riscos tendo em conta a apetência do banco pelo risco, os limites de risco autorizados e as políticas e procedimentos existentes, e faz parte da sua responsabilidade a gestão destes riscos. São, portanto, responsáveis pelo desenvolvimento e implementação de processos e mecanismos de controlo para assegurar que os principais riscos resultantes das suas atividades sejam identificados, geridos, medidos, controlados, mitigados e comunicados.

A forma como as linhas de negócio executam as suas responsabilidades deve refletir a atual cultura de risco promovida pelo Conselho de Administração da CaixaBank Payments & Consumer.

Estas funções podem ser integradas nas próprias unidades de negócio e de apoio ao negócio.

Segunda linha de defesa

Formada pelas funções de RMF (*Risk Management Function*, a função ligada ao Departamento de Riscos) e Compliance. Atua independentemente das unidades de negócio. As suas funções são:

- O estabelecimento de políticas de gestão e controlo dos riscos, em coordenação com a primeira linha de defesa, e subsequente avaliação do seu cumprimento.
- A identificação, medição e monitorização de riscos (incluindo emergentes), contribuindo para a definição e implementação de indicadores de risco, bem como de controlos que permitam o cumprimento de regulamentos externos e internos na área da gestão e controlo de riscos.
- A monitorização regular da eficácia dos indicadores e controlos da primeira linha de defesa, bem como dos indicadores e controlos próprios da segunda linha de defesa.
- O acompanhamento das deficiências de controlo identificadas, bem como o estabelecimento e implementação de planos de ação para as solucionar.
- A emissão de um parecer sobre a adequação do ambiente de controlo de riscos.

Terceira linha de defesa

A Auditoria Interna do Grupo CaixaBank funciona como uma terceira linha de defesa, supervisionando as ações das primeira e segunda linhas de defesa.

Com vista a estabelecer e preservar a independência da função, a Direção Executiva de Auditoria Interna reporta funcionalmente ao Presidente da Comissão de Auditoria e Controlo do Conselho de Administração da CaixaBank, embora deva reportar ao Presidente do Conselho de Administração para o correto desempenho das suas funções.

A Auditoria Interna dispõe de um Estatuto para a sua função, aprovado pelo Conselho de Administração da CaixaBank, que estabelece que é uma função independente e objetiva de garantia e consulta destinada a acrescentar valor e melhorar as atividades. Visa proporcionar uma segurança razoável à Direção e aos Órgãos de Governo sobre:

- A eficácia e eficiência dos Sistemas de Controlo Interno para mitigar os riscos associados às atividades do Grupo CaixaBank.
- O cumprimento da legislação em vigor, com especial atenção aos requisitos dos Órgãos de Supervisão e à aplicação adequada dos quadros de gestão global e de apetência pelo risco definidos.
- Cumprimento das políticas e regulamentos internos, e alinhamento com as melhores práticas e boas práticas no setor, para uma boa Governança Interna do Grupo CaixaBank.
- A fiabilidade e integridade da informação financeira e operacional, incluindo a eficácia dos sistemas de controlo estabelecidos, incluindo os relacionados tanto com a informação financeira (SCIIF) como não financeira (SCIINF).

Neste sentido, as principais áreas de controlo referem-se a:

- A adequação, eficácia e implementação de políticas, normas e procedimentos.
- A eficácia dos controlos.
- A medição adequada e monitorização dos indicadores da primeira linha de defesa e da segunda linha de defesa.
- A existência e a correta implementação de planos de ação para a resolução das fraquezas dos controlos.
- A validação, monitorização e avaliação do ambiente de controlo realizadas pela segunda linha de defesa.

As suas funções também incluem i) a preparação do Plano Anual de Auditoria com uma visão plurianual baseada em avaliações de riscos, incluindo os requisitos dos reguladores e as tarefas ou projetos solicitados pela Direção/Comité de Direção e pela Comissão de Auditoria e Controlo; ii) a comunicação regular das conclusões do trabalho realizado e das deficiências detetadas aos Órgãos de Governo, à direção, aos auditores externos, aos supervisores e a outros ambientes de gestão e controlo relevantes, e iii) acréscimo de valor através da formulação de recomendações para abordar os pontos fracos identificados nas revisões e da monitorização da sua correta implementação pelos centros responsáveis.

3.3. Riscos do modelo de negócio

3.3.1. Risco de rentabilidade do negócio

Descrição geral

O risco de rentabilidade do negócio refere-se ao fraco desempenho relativamente às expectativas do mercado ou aos objetivos da Sociedade, impedindo em última instância a obtenção de um nível de rentabilidade sustentável acima do custo do capital.

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

O Grupo CaixaBank dispõe de uma Política Corporativa de Gestão de Risco de Rentabilidade do Negócio, à qual a Sociedade aderiu em novembro de 2019. A gestão deste risco baseia-se em quatro visões de gestão:

- Visão Grupo: a rentabilidade global agregada a nível do Grupo CaixaBank.
- Visão Negócios: a rentabilidade dos negócios.
- Visão Pricing: a rentabilidade dos preços dos produtos e serviços da Sociedade.
- Visão Projeto: a rentabilidade dos projetos relevantes da Sociedade.

A estratégia de gestão do risco de Rentabilidade do Negócio está estreitamente integrada com a estratégia de gestão da liquidez da Sociedade e é apoiada por processos estratégicos de riscos (Catálogo de Riscos e *Risk Assessment*).

3.3.2. Risco de liquidez e financiamento

Descrição geral

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

O financiamento da Sociedade provém quase inteiramente das sociedades do Grupo CaixaBank. O Grupo CaixaBank gere este risco a fim de manter níveis de liquidez que lhe permitam cumprir confortavelmente os seus compromissos de pagamento e não pôr em

risco a sua atividade de investimento devido à falta de fundos de empréstimo, mantendo-se sempre no quadro da apetência pelo risco. Os princípios estratégicos seguidos para cumprir o objetivo de gestão de liquidez são os seguintes:

- Sistema de gestão de liquidez descentralizado em três unidades (subgrupo CaixaBank, subgrupo BPI e CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.) em que as funções são segmentadas para assegurar uma gestão ótima, controlo e monitorização dos riscos.
- Manutenção de um nível eficiente de fundos líquidos para cumprir compromissos, para financiar planos de negócios e para cumprir requisitos regulamentares.
- Gestão ativa da liquidez que consiste no acompanhamento contínuo dos ativos líquidos e da estrutura do balanço.
- Sustentabilidade e estabilidade das fontes de financiamento, com base em **i)** estrutura de financiamento baseada principalmente em depósitos de clientes e **ii)** financiamento do mercado de capitais em complemento da estrutura de financiamento.

A estratégia de risco e a apetência do Grupo CaixaBank pelo risco de liquidez e pelo risco de financiamento é articulada através de:

- Identificação dos riscos de liquidez relevantes para o Grupo CaixaBank;
- Formulação dos princípios estratégicos que o Grupo CaixaBank deve seguir na gestão de cada um destes riscos;
- Delineação de métricas relevantes para cada um destes riscos;
- Definição de limiares de apetência, tolerância, limite e, quando apropriado, *recovery* no Quadro de Apetência ao Risco do Grupo CaixaBank;
- Estabelecimento de procedimentos de gestão e controlo para cada um destes riscos, incluindo mecanismos de monitorização sistemática interna e externa;
- Definição de um quadro de *stress testing* e de um Plano de Contingência de Liquidez para assegurar a gestão do risco de liquidez em situações de crise moderada e grave;
- E um quadro de Planos de Recuperação, onde são formulados cenários e medidas para uma situação de maior stress.

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

Mitigação do risco de liquidez

Com base nos princípios mencionados na secção anterior, é elaborado o Plano de Contingência do Grupo CaixaBank, o qual define um plano de ação para cada um dos cenários de crise estabelecidos, detalha medidas a nível comercial, institucional e de comunicação para lidar com este tipo de situação e prevê a possibilidade de utilização da reserva de liquidez ou de fontes extraordinárias de financiamento. No caso de uma situação de stress, a reserva de ativos líquidos deve ser gerida com o objetivo de minimizar o risco de liquidez.

Entre as medidas implementadas para gerir o risco de liquidez no Grupo CaixaBank e com um sentido de antecipação encontram-se as seguintes:

- Delegação da Assembleia Geral de Acionistas da CaixaBank ao seu Conselho de Administração para emitir.
- Disponibilidade de várias linhas abertas com **i)** o ICO, sob linhas de crédito - mediação, **ii)** o BEI e **iii)** o *Council of Europe Development Bank* (CEB). Além disso, dispõe de instrumentos de financiamento junto do BCE para os quais depositou uma série de garantias que lhe permitem obter liquidez imediata.
- Manutenção de programas de emissão com vista a encurtar o tempo necessário para formalizar a emissão de títulos para o mercado.

Os passivos financeiros por vencimento, tomando como referência os períodos remanescentes entre a data das demonstrações financeiras e a data contratual de vencimento, são os seguintes:

PRAZO RESIDUAL DAS OPERAÇÕES 2020
(Milhares de euros)

	À ORDEM	<3 MESES	3-12 MESES	1-5 ANOS	>5 ANOS	TOTAL
Passivos financeiros a custo amortizado	3	329.119	3.787.843	1.793.354	181.047	6.091.366
Depósitos	3	273.917	3.787.843	1.793.354	181.047	6.036.164
Depósitos de bancos centrais						
Depósitos de Instituições de crédito	3	273.917	3.787.843	1.793.354	181.047	6.036.164
Depósitos de clientes						
Outros passivos financeiros		55.202				55.202
TOTAL PASSIVOS FINANCEIROS A CUSTO AMORTIZADO	3	329.119	3.787.843	1.793.354	181.047	6.091.366

PRAZO RESIDUAL DAS OPERAÇÕES 2019
(Milhares de euros)

	À ORDEM	<3 MESES	3-12 MESES	1-5 ANOS	>5 ANOS	TOTAL
Passivos financeiros a custo amortizado	141.480	328.610	4.275.461	1.604.481	322.479	6.672.511
Depósitos	141.480	275.288	4.275.461	1.604.481	322.479	6.619.189
Depósitos de bancos centrais						
Depósitos de Instituições de crédito	140.965	275.288	4.275.461	1.604.481	322.479	6.618.674
Depósitos de clientes	515					515
Outros passivos financeiros		53.322				53.322
TOTAL PASSIVOS FINANCEIROS A CUSTO AMORTIZADO	141.480	328.610	4.275.461	1.604.481	322.479	6.672.511

3.4. Riscos específicos da atividade financeira
3.4.1. Risco de crédito
Descrição geral

O risco de crédito corresponde a perdas no valor dos ativos da Sociedade face a um cliente ou contraparte, devido à deterioração da capacidade desse cliente ou contraparte para cumprir os seus compromissos para com a Sociedade. Este é o mais significativo da atividade financeira da Sociedade, cuja atividade principal se baseia na concessão de empréstimos e créditos, incluindo créditos ao consumo, e no negócio de emissão e gestão de cartões de crédito.

A exposição máxima ao risco de crédito dos instrumentos financeiros incluídos nas rubricas de instrumentos financeiros do ativo do balanço, incluindo o risco de contraparte, é a seguinte:

EXPOSIÇÃO MÁXIMA AO RISCO DE CRÉDITO
(Milhares de euros)

	31-12-2020		31-12-2019	
	EXPOSIÇÃO MÁXIMA AO RISCO DE CRÉDITO	COBERTURA	EXPOSIÇÃO MÁXIMA AO RISCO DE CRÉDITO	COBERTURA
Ativos financeiros disponíveis para venda (Nota 9)	43.706		71.705	
Instrumentos de capital	43.706		71.705	
Investimentos de crédito (Nota 10)	7.470.596	(414.139)	7.777.626	(343.992)
Depósitos em Instituições de crédito	66.646		18.110	
Crédito a clientes	7.403.950	(414.139)	7.759.516	(343.992)
Títulos de dívida				
Outros ativos financeiros				
TOTAL EXPOSIÇÃO ATIVA	7.514.302	(414.139)	7.849.331	(343.992)
TOTAL GARANTIAS CONCEDIDAS E OBRIGAÇÕES CONTINGENTES	14.384.586		13.205.389	
Disponível a partir de terceiros	14.384.586		13.205.389	
TOTAL	21.898.888	(414.139)	21.054.720	(343.992)

A exposição máxima ao risco de crédito é o valor contabilístico bruto.

Em relação à atividade corrente, a Sociedade e o Grupo CaixaBank concentram a sua atividade de crédito na satisfação das necessidades de financiamento dos setores e empresas dentro do perfil de risco médio-baixo estabelecido como meta para o Grupo CaixaBank.

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

- Definição clara e atribuição de responsabilidades às diferentes áreas envolvidas no ciclo de aprovação, gestão, monitorização e controlo do risco de crédito.
- Diálogo ágil e transparente com o cliente.
- Concessão com base na capacidade de reembolso do mutuário, com uma relação adequada entre os rendimentos e os encargos que assume.
- Homogeneidade nos critérios de análise e ferramentas de gestão e acompanhamento.
- Avaliação adequada tanto das garantias como dos ativos adjudicados ou recebidos como pagamento de dívidas.
- Existência de um quadro de monitorização que assegura que a informação sobre exposições ao risco de crédito, mutuários e garantias reais seja relevante e atualizada ao longo do ciclo de vida das exposições de crédito.
- Critérios para a classificação contabilística das operações e para a quantificação das perdas esperadas e requisitos de capital para o risco de crédito que reflitam com precisão a qualidade de crédito dos ativos.
- Antecipação, objetividade, eficiência e orientação para o cliente em processos de recuperação de ativos depreciados.

Ciclo de risco de crédito

O ciclo completo de gestão do risco de crédito compreende toda a vida da operação, desde a análise de viabilidade e admissão do risco de acordo com critérios estabelecidos, até ao controlo da solvabilidade e rentabilidade e, eventualmente, à recuperação dos ativos depreciados. A diligência na gestão de cada uma destas etapas levará a um reembolso bem-sucedido.

Admissão e concessão

O sistema de Admissão de Risco da Sociedade, estabelecido na Política de Admissão de Riscos, baseia-se no estudo do mutuário e em cinco áreas-chave na área de riscos. A concessão de qualquer risco deve basear-se numa análise das pessoas envolvidas, ou seja, mutuários e fiadores, se existirem. A análise dos mutuários deve basear-se, sempre que possível, no conhecimento interno do cliente e na experiência em operações anteriores. Caso contrário, ou seja, no caso de não ser cliente anterior, deve basear-se na informação sociodemográfica, laboral e de rendimentos, bem como no próprio pedido, complementada por fontes de dados externas.

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

- **Montante:** entende-se por montante o total do montante económico solicitado juntamente com o risco já concedido. Este montante determinará o nível de risco de aprovação.
- **Intermediário:** alguns dos pedidos de crédito que chegam à Sociedade são efetuados através de intermediários externos ao Grupo CaixaBank: retalhistas, concessionários de automóveis, etc. Uma boa escolha e controlo dos intermediários é fundamental para a qualidade de crédito das operações, bem como para a fixação de preços e rentabilidade do intermediário.
- **Política de Risco Geral:** conjunto de políticas que identificam e avaliam as variáveis relevantes de cada pedido.
- **Prazo:** o prazo é a duração da operação solicitada e é uma variável crítica que acrescenta incerteza à operação.
- **Bem financiado:** bem financiado significa, nas linhas de negócio aplicáveis, o objeto ou objetos que o cliente pretende adquirir e para cuja aquisição necessita do montante do crédito concedido pelo crédito. Este eixo também faz parte da análise para a aprovação de operações, exceto no caso dos Cartões de Crédito do Canal CaixaBank ou crédito direto aos clientes da CaixaBank Payments & Consumer, em que o crédito não está associado a nenhum bem específico.

Mitigação do risco

O perfil de gestão do risco de crédito da Sociedade caracteriza-se por uma política de concessão prudente, a um preço em conformidade com as condições do mutuário e coberturas/garantias adequadas.

Para efeitos contabilísticos, consideram-se como garantias eficazes as garantias reais e pessoais que são válidas como atenuantes do risco com base, entre outros fatores, no tempo necessário para a sua execução e na capacidade de realização das garantias. Os diferentes tipos de garantias juntamente com as suas políticas e procedimentos de gestão e avaliação são descritos a seguir.:

- **Garantias pessoais:** destacam-se as operações de risco com empresas, nas quais a garantia dos parceiros, tanto pessoas singulares como coletivas, é considerada relevante. No caso de pessoas singulares, a garantia é estimada com base em declarações de bens, e quando o fiador é uma pessoa coletiva, é analisada no processo de concessão como um titular.
- **Reserva de propriedade sobre um veículo:** trata-se de um direito sobre o veículo financiado, que está registado no Registo de Bens Móveis e no Instituto da Mobilidade e Transportes Terrestres, o que, por um lado, impede a transferência do veículo e, por outro lado, confere à entidade financeira um direito preferencial sobre o veículo em caso de apreensão ou concordata.

Controlo e medição do risco de crédito

A Sociedade conta com um sistema de controlo e medição, alinhado com o do Grupo CaixaBank, que garante a cobertura de qualquer mutuário ou operação através de procedimentos metodológicos adaptados à natureza de cada titular e risco.

① *Processos de controlo de mutuários*

O objetivo da ação de controlo é determinar a qualidade do risco assumido com um mutuário ("Classificação de Monitorização") e as ações a serem tomadas com base no resultado, incluindo a estimativa de imparidade. O objeto do controlo do risco são os mutuários que detêm instrumentos de dívida e exposições extrapatrimoniais que comportam risco de crédito, sendo os resultados uma referência para a política de concessões futuras.

A política de controlo do risco de crédito é estruturada de acordo com o tipo e especificidade da exposição, que é dividida em diferentes áreas, de acordo com as diferentes metodologias de medição do risco de crédito.

② Quantificação e classificação do risco de crédito

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

A estimativa dos parâmetros de risco de crédito é baseada na própria experiência histórica de incumprimento. Para este efeito, está disponível um conjunto de ferramentas e técnicas de acordo com as necessidades particulares de cada risco.

③ Determinação da classificação contabilística

A classificação contabilística entre as diferentes *stages* de NIIF-9 das operações com risco de crédito é determinada pela ocorrência de eventos de incumprimento ou aumentos significativos do risco de crédito (SICR, *significant increase in credit risk*) desde o reconhecimento inicial da operação.

Entende-se que existe um SICR, desde o reconhecimento inicial, sendo tais operações classificadas como *stage 2*, quando existirem deficiências que possam conduzir a perdas significativamente superiores às esperadas no momento da concessão.

Deve notar-se que, em relação ao exercício anterior, não houve alterações nos critérios para determinar um aumento significativo do risco de crédito. Não obstante o acima exposto, a Sociedade aplicou, no contexto da COVID-19, alguns ajustes prudentes, tal como estabelecido na secção "Impacto da COVID-19".

④ Determinação da cobertura contabilística

O objetivo dos requisitos da NIIF-9 no que respeita à imparidade é reconhecer as perdas de crédito esperadas das operações, avaliadas numa base coletiva ou individual, tendo em conta toda a informação razoável e fundamentada disponível, incluindo a de caráter prospetivo (*forward looking*).

Os modelos utilizados são reavaliados ou requalificados semestralmente e são executados mensalmente de modo a refletir o ambiente económico em todos os momentos e a serem representativos do contexto económico atual. Assim, reduzem-se as diferenças entre as perdas estimadas e as observações recentes. Uma visão imparcial dos possíveis desenvolvimentos futuros (*forward looking*) é incorporada nos modelos para determinar a perda esperada considerando os fatores macroeconómicos mais relevantes: i) crescimento do PIB, ii) a taxa de desemprego, iii) Euribor a 12 meses. A este respeito, o Grupo CaixaBank gera um cenário de base e uma gama de cenários potenciais que lhe permitem ajustar as estimativas da perda esperada, ponderada pela probabilidade. Não obstante o acima exposto, a Sociedade aplicou, no contexto da COVID-19, uma abordagem prudente à constituição de um fundo de aprovisionamento genérico, tal como estabelecido na secção "Impacto da COVID-19".

O processo de cálculo é estruturado em duas etapas:

◆ Determinação da base provisionável, que está dividida em duas etapas:

1 Cálculo do montante da exposição, que consiste na soma do montante contabilístico bruto no momento do cálculo e dos montantes extrapatrimoniais (disponíveis ou de risco de assinatura) que se espera que sejam exigíveis no momento em que o cliente se qualificaria como duvidoso.

2 Cálculo do montante recuperável das garantias eficazes ligadas à exposição. Para efeitos de determinação do montante recuperável de tais garantias, no caso de garantias imobiliárias, os modelos estimam o montante da venda futura da garantia menos todos os custos que seriam incorridos até à venda.

◆ Determinação da cobertura a aplicar à base provisionável:

Este cálculo é feito tendo em conta a probabilidade de incumprimento do titular da operação, a probabilidade de regularização ou sanção e a perda que ocorreria na ausência de tal regularização ou sanção.

Para carteiras pouco materiais para as quais, de um ponto de vista processual ou devido a experiência histórica não representativa, a abordagem dos modelos internos não é considerada apropriada, podem ser utilizadas percentagens de cobertura por defeito estabelecidas pelos regulamentos nacionais em vigor.

Tanto as operações classificadas como não tendo risco apreciável como as operações que, devido ao tipo de fiador, são classificadas como não tendo risco apreciável, podem ter uma percentagem de cobertura contabilística de 0%. Neste último caso, esta percentagem aplica-se apenas à parte garantida do risco.

As coberturas estimadas individual ou coletivamente devem ser coerentes com o tratamento dado às categorias nas quais as operações podem ser classificadas. Ou seja, o nível de cobertura de uma operação deve ser superior ao nível que seria se fosse classificada noutra categoria de risco de crédito inferior.

As melhorias necessárias identificadas nos exercícios de comparação retrospectiva (*backtesting*) e de *benchmarking* são também introduzidas nos ciclos de revisão. Além disso, os modelos desenvolvidos são documentados, permitindo a sua replicação por terceiros. A documentação contém definições-chave, informações sobre o processo de amostragem e processamento de dados, princípios metodológicos e resultados obtidos, bem como comparações com exercícios anteriores.

A CaixaBank Payments & Consumer dispõe de um total de 51 modelos para obter os parâmetros necessários para o cálculo de coberturas sob análise coletiva. Para cada um dos parâmetros de risco, podem ser utilizados modelos diferentes para se adaptar a cada tipo de exposição.

Operações de titulares que não tenham sido classificados como stage 3, embora existam montantes em atraso de mais de 90 dias com o mesmo devedor.

As operações de titulares que não tenham sido classificados como *stage 3*, embora existam montantes em atraso de mais de 90 dias com o mesmo devedor não são de montante significativo.

Incorporação de informação forward-looking em modelos de perda esperada

As variáveis projetadas consideradas são as seguintes:

INDICADORES MACROECONÓMICOS FORWARD LOOKING (*)

(% Percentagens)

	ESPANHA			PORTUGAL		
	2021	2022	2023	2020	2021	2022
Crescimento do PIB						
Cenário base	6	4,4	2	4,9	3,1	1,8
Limite <i>upside</i>	7,7	5	1,9	6,9	3,5	2
Limite <i>downside</i>	1,7	5,5	2,8	(0,3)	4,2	3,3
Taxa de desemprego						
Cenário base	17,9	16,5	15,4	9,1	7,7	6,9
Limite <i>upside</i>	16,9	14,9	14,1	8,3	7	6,3
Limite <i>downside</i>	20,8	18,4	16,7	10,1	8,3	7,3
Taxas de juro (**)						
Cenário base	(0,5)	(0,4)	(0,2)	(0,5)	(0,4)	(0,2)
Limite <i>upside</i>	(0,4)	(0,3)	(0,1)	(0,4)	(0,3)	(0,1)
Limite <i>downside</i>	(0,6)	(0,5)	(0,4)	(0,6)	(0,5)	(0,4)

(*) Fonte: CaixaBank Research

(**) Utiliza-se a Euribor 12M (média do período).

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

PROBABILIDADE DE OCORRÊNCIA DOS CENÁRIOS PREVISTOS

(% percentagens)

	31-12-2020		
	CENÁRIO BASE	CENÁRIO UPSIDE	CENÁRIO DOWNSIDE
Espanha	60	20	20
Portugal	60	20	20

A mudança no cenário macroeconómico e a aplicação de uma abordagem prudente em consequência dos impactos da COVID-19 levou à constituição de coberturas na Sociedade de 98.150 mil euros a 31 de dezembro de 2020. A combinação de cenários permite a melhor projeção sob o atual clima de incerteza, embora estas disposições sejam revistas no futuro à medida que novas informações se tornem disponíveis.

Em conformidade com os princípios das normas contabilísticas aplicáveis, o nível de cobertura tem em conta uma visão *forward-looking* (12 meses) ou *life-time*, com base na classificação contabilística das exposições (12 meses para *stage 1* e *life time* para *stages 2* e *3*).

A dependência entre as diferentes variáveis que medem ou quantificam a situação económica, tais como o crescimento do produto interno bruto e a taxa de desemprego, é bem conhecida. Estas dependências dificultam o estabelecimento de relações causais claras entre uma determinada variável e um efeito (por exemplo, perda de crédito esperada) e, além disso, também dificultam a interpretação das sensibilidades aos cálculos dos modelos de perdas de crédito esperadas quando estas sensibilidades são fornecidas para diversas variáveis simultaneamente.

As taxas de juro, que também fazem parte do conjunto de indicadores *forward looking*, têm um impacto pouco significativo no cálculo da perda de crédito esperada e estão limitadas apenas à carteira de consumidores, entre as carteiras relevantes.

Gestão do incumprimento

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

A função de gestão de recuperações e incumprimento está alinhada com as diretrizes de gestão de riscos do Grupo CaixaBank. A atividade de controlo do incumprimento e recuperação é particularmente relevante no atual contexto económico desfavorável devido à pandemia COVID-19, com o objetivo principal de minimizar o impacto no volume das posições duvidosas.

Este processo rege-se por três princípios básicos:

- a) **Prevenção:** um dos princípios mais importantes é a deteção precoce do risco de incumprimento, a fim de poder geri-lo e normalizar a situação mesmo antes de ocorrer.
- b) **Orientação para o cliente:** Os esforços de recuperação de dívidas destinam-se a ajudar o cliente a encontrar soluções para situações de irregularidades de pagamento. A gestão da recuperação de dívidas é realizada com e para o cliente, o que requer conhecer e analisar o cliente de modo a definir a melhor linha de ação tanto para a Sociedade como para o cliente.

Os incidentes são geridos numa base unitária, ou seja, considerando todas as posições do cliente e não cada uma das posições com incidentes separadamente e independentemente da situação contabilística de cada uma das posições, de acordo com o quadro regulamentar aplicável. Considera-se igualmente a ligação do cliente dentro de um grupo económico ou com outros clientes. De modo geral, o objetivo é evitar a duplicação de procedimentos com o consequente aumento de custos, e procura-se uma solução global para a gestão da situação do cliente.

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

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

Políticas de falidos

O processo de gestão do incumprimento e das recuperações é da responsabilidade da equipa de riscos (recuperação) e começa como uma atividade preventiva antes do incumprimento, ou da exigibilidade da obrigação, e termina com a recuperação ou situação de falido definitivo.

Os princípios gerais de reconhecimento e gestão de exposições duvidosas como risco de falido são estabelecidos na Política corporativa de falidos da CaixaBank, à qual a Sociedade aderiu em 2020. Os princípios corporativos nesta área são os seguintes:

- Fornecer orientação sobre o momento da reclassificação da exposição duvidosa a risco de falido, tendo em conta circunstâncias e fatores externos, tais como processos judiciais em curso, que possam condicionar esta decisão.
- Enquadrar as estratégias e políticas que regem o reconhecimento destas depreciações, estabelecendo um quadro geral de ação baseado em critérios ligados à experiência interna da Sociedade e ajustado aos requisitos regulamentares.

O reconhecimento de falido de uma exposição corresponde à decisão de desreconhecer a exposição na expectativa da possibilidade de recuperação remota dos montantes devidos. A decisão relativamente ao desreconhecimento pode ou não implicar a cessação de facto das ações de recuperação quando estas forem consideradas ineficientes em relação ao montante esperado.

Em conformidade com as diretrizes da EBA sobre as práticas de gestão do risco de crédito e a contabilização das perdas de crédito esperadas, a condição de irrecuperável das exposições de crédito será reconhecida no período apropriado através de correções de valor por perdas ou do reconhecimento de falidos.

Em outubro de 2020, na sequência da aprovação da adesão da Sociedade à Política corporativa de falidos, foi efetuada uma revisão dos critérios aplicáveis à realização da exposição duvidosa ao risco de falido, estabelecendo os prazos para a classificação da operação como risco de falido e o seu correspondente desreconhecimento em 360 dias para as operações de empréstimo e 180 dias para as operações com cartões. A aplicação dos prazos para a classificação das operações em risco falido está condicionada ao cumprimento das seguintes circunstâncias:

- ◆ Dívida inferior a 15.000€ aplicável a partir de outubro de 2020 apenas à linha de negócio de cartões (cartões CaixaBank e cartões de negócio prescritor).
- ◆ Dotação superior a 70%.
- ◆ Sem cobranças nos últimos 3 meses.
- ◆ Sem proposta de solução.

O montante das perdas geradas em 2020 em resultado da classificação das operações como risco de falido, registado em "Amortizações" na rubrica "Imparidade ou reversão da imparidade de ativos financeiros não avaliados pelo justo valor através dos resultados" (ver Nota 28), ascendem a 50.555 mil euros, dos quais 8.842 mil euros correspondem à provisão constituída em resultado da aplicação dos novos critérios para os prazos de classificação das operações como risco de falido.

Políticas de refinanciamento

A Sociedade adere à Política Corporativa de Refinanciamentos e Recuperações da CaixaBank, que estabelece os princípios corporativos nesta área e partilha os princípios gerais publicados pela EBA para este tipo de operações.

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

Os procedimentos e políticas aplicados na gestão do risco permitem um controlo detalhado das operações de crédito. A este respeito, qualquer operação detetada que possa exigir modificações às suas condições como resultado de provas de deterioração da solvência do mutuário é marcada de modo a ter a classificação contabilística correspondente e a provisão para imparidade na data da sua modificação. Portanto, como as operações são corretamente classificadas e valorizadas ao melhor critério da Sociedade, não são evidentes quaisquer requisitos adicionais de provisão de imparidade sobre os empréstimos refinanciados.

Refinanciamentos

Em seguida, fornece-se informação sobre o montante em dívida das operações refinanciadas de acordo com a classificação do risco de insolvência do cliente:

REFINANCIAMENTOS - 31-12-2020

(Milhares de euros)

	SEM GARANTIA REAL		COM GARANTIA REAL				IMPARIDADE DEVIDO A RISCO DE CRÉDITO (*)
	NÚM. DE OPERAÇÕES	MONTANTE CONTABILÍSTICO BRUTO	NÚM. DE OPERAÇÕES	MONTANTE CONTABILÍSTICO BRUTO	MONTANTE MÁXIMO DA GARANTIA		
					GARANTIA IMOBILIÁRIA	OUTRAS GARANTIAS REAIS	
Administrações Públicas							
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	2	10					(7)
Sociedades não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	620	2.085					(1.373)
<i>Das quais: financiamento da construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)</i>	1	10					(6)
Outros setores	23.526	65.213					(29.276)
TOTAL	24.148	67.308					(30.657)

Dos quais: em Stage 3

Administrações Públicas							
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	2	10					(7)
Sociedades não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	515	1.918					(1.363)
<i>Das quais: financiamento da construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)</i>	1	10					(6)
Outros setores	13.312	38.581					(27.374)
TOTAL STAGE 3	13.829	40.509					(28.744)

REFINANCIAMENTOS 31-12-2019

(Milhares de euros)

	SEM GARANTIA REAL		COM GARANTIA REAL				IMPARIDADE DEVIDO A RISCO DE CRÉDITO (*)
	NÚM. DE OPERAÇÕES	MONTANTE CONTABILÍSTICO BRUTO	NÚM. DE OPERAÇÕES	MONTANTE CONTABILÍSTICO BRUTO	MONTANTE MÁXIMO DA GARANTIA		
					GARANTIA IMOBILIÁRIA	OUTRAS GARANTIAS REAIS	
Administrações Públicas							
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)							
Sociedades não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	286	1.062					(602)
<i>Das quais: financiamento da construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)</i>							
Outros setores	21.317	63.137	7	33		33	(25.614)
TOTAL	21.603	64.199	7	33		33	(26.216)

Dos quais: em Stage 3

Administrações Públicas							
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)							
Sociedades não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	235	916					(588)
<i>Das quais: financiamento da construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)</i>							
Outros setores	10.525	32.341	2	8		8	(23.924)
TOTAL STAGE 3	10.760	33.257	2	8		8	(24.511)

3.3.3. Risco de concentração

O risco de concentração está conceitualmente incluído no Catálogo de Riscos sob risco de crédito, uma vez que é a principal fonte de risco, embora abranja todos os tipos de ativos, tal como recomendado pelos supervisores setoriais e pelas melhores práticas. O risco de concentração é definido como o risco que pode afetar a conta de perdas e lucros da Sociedade e o seu capital próprio como resultado da detenção de instrumentos financeiros com características semelhantes e que podem ser afetados de forma similar por alterações económicas ou outras.

A Sociedade tem desenvolvido mecanismos para identificar sistematicamente a exposição agregada.

Concentração em clientes ou em "grandes riscos"

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

Concentração por tipo de produto

A CaixaBank, S.A., acionista único da Sociedade controla e comunica aos órgãos de gestão e governo uma visão completa das posições contabilísticas, segmentadas por produto e emissor/contraparte, classificadas em Investimentos de Crédito.

Concentração por localização geográfica

O risco por zona geográfica é apresentado abaixo.:

CONCENTRAÇÃO POR LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA 31-12-2020

(Milhares de euros)

	TOTAL	ESPAÑA	RESTO DA UNIÃO EUROPEIA	AMÉRICA	RESTO DO MUNDO
Bancos centrais e Instituições de crédito	66.987	62.567	4.420		
Administrações públicas	634	634			
Administração central	61	61			
Outras Administrações Públicas	573	573			
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	398.107	295.751	14.803	43.622	43.931
Sociedades não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	561.074	537.433	23.461	51	129
Construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)					
Construção de obras civis					
Restantes finalidades	561.074	537.433	23.461	51	129
Grandes empresas	257.251	257.227	15		10
PMEs e empresários individuais	303.823	280.206	23.446	51	119
Outros setores	6.642.939	6.483.429	148.860	3.165	7.485
Habitação					
Consumo	6.468.441	6.433.594	26.919	2.634	5.294
Outros fins	174.498	49.835	121.941	531	2.191
TOTAL 31-12-2020	7.669.742	7.379.815	191.544	46.839	51.545
TOTAL 31-12-2019	8.518.517	8.370.151	22.100	12.326	113.940

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

CONCENTRAÇÃO POR CA 31-12-2020

(Milhares de euros)

	TOTAL	ANDALUZIA	BALEARES	CANÁRIAS	CASTELA-LA MANCHA	CASTELA E LEÃO	CATALUNHA	MADRID	NAVARRA	COMUNIDAD E VALENCIANA	PAÍS BASCO	RESTANTES (*)
Bancos centrais e Instituições de crédito	62.567						52.275	10.292				
Administrações públicas	634	8	5	2	1	14	503	2	24	3	4	7
Administração central	61											
Outras Administrações Públicas	573	8	5	2	1	14	503	2	24	3	4	7
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	295.751	186	77	62	37	21	398	294.548	26	204	39	152
Sociedades não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	537.433	51.698	11.210	12.859	8.822	8.805	278.842	83.032	4.133	32.821	9.252	35.960
Construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)												
Construção de obras civis												
Restantes finalidades	537.433	51.698	11.210	12.859	8.822	8.805	278.842	83.032	4.133	32.821	9.252	35.960
Grandes empresas	257.227	80	57	24	40	58	219.675	36.150	113	757	82	191
PMEs e empresários individuais	280.206	51.618	11.152	12.835	8.783	8.746	59.167	46.882	4.020	32.064	9.170	35.769
Outros setores	6.483.429	1.216.581	220.896	475.731	157.564	169.824	1.972.586	718.653	116.986	605.920	164.909	663.727
Habituação												
Consumo	6.433.594	1.209.693	219.420	472.508	156.661	168.087	1.953.835	712.871	115.931	601.949	163.905	658.733
Outros fins	49.835	6.887	1.476	3.223	903	1.737	18.750	5.781	1.055	3.970	1.003	5.049
TOTAL 31-12-2020	7.379.815	1.268.473	232.188	488.653	166.424	178.664	2.304.603	1.106.526	121.169	638.948	174.204	699.846
TOTAL 31-12-2019	8.370.151	1.310	254.789	509.225	175.479	189.831	2.500.634	1.681.597	129.420	690.830	190.329	2.046.707

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

Concentração pelos setores económicos

A distribuição do crédito aos clientes por atividade é a seguinte:

CONCENTRAÇÃO POR ATIVIDADE DE EMPRÉSTIMOS AOS CLIENTES - 31-12-2020

(Milhares de euros)

	TOTAL	DA QUAL: GARANTIA IMOBILIÁRIA	DA QUAL: RESTANTES GARANTIAS REAIS	EMPRÉSTIMOS COM GARANTIA REAL. VALOR CONTABILÍSTICO COM BASE NO MONTANTE DA ÚLTIMA AVALIAÇÃO DISPONÍVEL (LOAN TO VALUE)				
				≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤ 100%	> 100%
Administrações Públicas	634							
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	2.266							
Sociedades não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	325.814							
Construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)	0							
Construção de obras civis	0							
Restantes finalidades	325.814							
Grandes empresas	22.500							
PMEs e empresários individuais	303.314							
Outros setores	6.642.939							
Habitação	0							
Consumo	6.468.441							
Outros fins	174.498							
TOTAL	6.971.653		0	0	0	0		

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

(Milhares de euros)

	TOTAL	DA QUAL: GARANTIA IMOBILIÁRIA	DA QUAL: RESTANTES GARANTIAS REAIS	EMPRÉSTIMOS COM GARANTIA REAL. VALOR CONTABILÍSTICO COM BASE NO MONTANTE DA ÚLTIMA AVALIAÇÃO DISPONÍVEL (LOAN TO VALUE)				
				≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤ 100%	> 100%
Administrações Públicas	833							
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	3.269							
Sociedades não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	910.035							
Outros setores	6.583.773		37	8	11	18		
TOTAL	7.497.910	0	37	8	11	18	0	0

DISTRIBUIÇÃO DE CRÉDITO A CLIENTES BRUTO POR NATUREZA

(Milhares de euros)

	31-12-2020		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Por natureza e situação das operações			
Administrações Públicas	618	12	3
Outras Sociedades Financeiras	2.187	102	78
Crédito a empresas e empresários individuais	342.287	38.323	16.510
Construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)	0	0	0
Restantes empresas e empresários individuais	342.287	38.323	16.510
Outros setores	6.041.473	594.301	201.084
Habitação	0	0	0
Outros fins	6.041.473	594.301	201.084
TOTAL	6.386.565	632.738	217.674

DISTRIBUIÇÃO DE COBERTURAS DE CRÉDITO A CLIENTES POR NATUREZA

(Milhões de euros)

	31-12-2020		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Administrações Públicas	(0)	1	
Outras Sociedades Financeiras	(18)	(21)	(62)
Crédito a empresas e empresários individuais	(38.418)	(20.168)	(12.210)
Construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)			
Restantes empresas e empresários individuais	(38.418)	(20.168)	(12.210)
Outros setores	(93.039)	(96.216)	(153.987)
Habitação			
Consumo	(91.980)	(94.530)	(127.007)
Outros fins	(1.059)	(1.686)	(26.979)
TOTAL	(131.476)	(116.404)	(166.259)
<i>Dos quais: determinada individualmente</i>			
<i>Dos quais: determinada coletivamente</i>	<i>(131.476)</i>	<i>(116.404)</i>	<i>(166.259)</i>

DISTRIBUIÇÃO DE CRÉDITO A CLIENTES POR SITUAÇÃO DE INCUMPRIMENTO E TAXAS

(Milhares de euros)

	31-12-2020	01-01-2020 (*)
Por situação de incumprimento		
Dos quais: com incumprimento inferior a 30 dias ou atualizado com os pagamentos	7.038.693	7.157.755
Dos quais: com incumprimento de 30 a 60 dias	110.961	38.101
Dos quais: com incumprimento de 60 a 90 dias	68.500	19.523
Dos quais: com incumprimento de 90 dias a 6 meses	60.261	63.116
Dos quais: com incumprimento de 6 meses a 1 ano	71.531	74.351
Dos quais: com incumprimento superior a 1 ano	36.356	62.678
Por modalidade de taxas de juro		
Taxa de juro fixa	7.386.301	7.415.524
Taxa de juro variável		

(*) Ver Nota 1.4. "Comparação da informação".

Concentração por qualidade de crédito

As exposições ao risco de crédito associadas à concentração do risco de qualidade de crédito não são significativas para a Sociedade.

Concentração por risco soberano

A Sociedade não tem exposição ao risco soberano, uma vez que não tem títulos do Estado.

Impacto COVID-19

No contexto específico da COVID-19 (ver Nota 3.1), a Sociedade está a responder às necessidades de financiamento de crédito não hipotecário do setor privado, decorrentes de um contexto excecional, ao mesmo tempo que controla o nível de exposição e a apetência pelo risco.

A Sociedade está a complementar a moratória pública prevista no DLR 11/2020 com outros acordos, principalmente de natureza setorial. É de salientar o esforço feito pela Sociedade para assegurar a aplicação das condições de diferimento de pagamento estabelecidas nos DLR 8/2020 e 11/2020, bem como no acordo setorial sobre os diferimentos das operações de financiamento a clientes afetados pela crise do coronavírus, promovido pela ASNEF e aprovado pelo seu Conselho de Administração em 27 de abril de 2020.

O Acordo Setorial promovido pela ASNEF permite o adiamento dos pagamentos dentro de um período específico, facilitando aos devedores a possibilidade de reembolsar pagamentos regulares depois de a situação voltar ao normal. Inicialmente a duração máxima da moratória podia ser prolongada até 6 meses, dependendo dos acordos e parcelas estabelecidos.

Na sequência da prorrogação do prazo para a aplicação das Orientações sobre moratórias legislativas e não legislativas ao reembolso de empréstimos implementadas à luz da crise da COVID-19 aprovada pela EBA a 17 de junho de 2020, a ASNEF procedeu à comunicação, a 23 de junho de 2020, do acordo previsto na Condição Cinco do Acordo Setorial, a prorrogação da duração da moratória até 30 de setembro de 2020.

Em 2 de Dezembro de 2020, a EBA publicou novas Diretrizes adaptadas às novas circunstâncias em relação à evolução da Crise de Saúde COVID-19, Diretrizes EBA/GL/2020/02, que preveem a possibilidade de solicitar novos adiamentos até 31 de março de 2021, o mais tardar, por um período de até nove meses. A 28 de dezembro de 2020, a Sociedade aderiu à nova extensão do acordo setorial promovido pela ASNEF, implementando as modificações do adiamento do pagamento incluídas neste Acordo Setorial.

Outras disposições extraordinárias implementadas pela Sociedade são as derivadas do DLR 25/2020 e 26/2020 sobre medidas urgentes de apoio à recuperação económica e ao emprego, com especial destaque para a primeira, no Setor do turismo e automóvel e, a segunda, no setor dos transportes e habitação, e que preveem medidas económicas incluindo moratórias específicas.

Segue-se uma discriminação das operações de moratória em curso:

DETALHE DA MORATÓRIA - 31-12-2020 *

(Milhares de euros)

	NÚMERO OPERAÇÕES EM CURSO	MONTANT E TOTAL	CLASSIFICAÇÃO POR STAGES			VENCIMENTO	
			STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	<6 MESES	6-12 MESES
Administrações Públicas							
Sociedades não financeiras e empresas em nome individual (atividade empresarial não financeira)							
Construção e desenvolvimento imobiliário (incluindo terrenos)							
Construção de obras civis							
Outras finalidades							
Outros setores	9.138	37.700	13.211	17.314	7.175	37.700	
Habitacões							
Consumo	9.101	37.700	13.211	17.314	7.175	37.700	
Outros fins	37						
TOTAL OPERAÇÕES APROVADAS	9.138	37.700	13.211	17.314	7.175	37.700	
TOTAL OPERAÇÕES EM ANÁLISE							
TOTAL	9.138	37.700	13.211	17.314	7.175	37.700	

(*) Incluindo transações ao abrigo do DLR 11/2020, DLR 26/2020 e do Acordo Setorial, que não tenham sido negadas, canceladas ou retiradas pelos clientes.

Neste contexto, no que diz respeito aos princípios de estimativa das perdas de crédito esperadas para efeitos de determinação das indemnizações por perda de risco de crédito, são dignas de nota as seguintes considerações:

■ **Tratamento do aumento significativo do risco de crédito (SICR):**

Os critérios recorrentes para a determinação de um aumento significativo do risco de crédito foram reforçados, tendo em consideração critérios adicionais para além dos do quadro recorrente. Especificamente, foram incluídos critérios adicionais para os clientes em que os mecanismos de apoio às empresas e setores (principalmente moratórias gerais) podem ter afetado a sua classificação segundo os critérios gerais, quer devido à menor carga financeira suportada pelos mutuários no segmento individual, quer por outras razões como o desfasamento temporal entre o efeito da COVID-19 e a formulação e apresentação das contas anuais das empresas. Trata-se de uma sobreposição transitória sobre os critérios do SIRC, que será revista à medida que o ambiente evolui.

Em nenhum caso a concessão de ajuda significou uma melhoria na classificação contabilística das exposições, nem foram suspensos ou flexibilizados os procedimentos normais para a gestão contabilística da imparidade de crédito.

■ **Tratamento das moratórias previstas:**

As referidas moratórias legislativas e setoriais obrigam as instituições financeiras a suspender o pagamento da prestação (reembolso do capital e pagamento de juros) durante um certo período.

As autoridades governamentais definiram os requisitos que, se cumpridos pelo beneficiário, implicam a concessão de moratórias pela Empresa sobre o pagamento de capital ou juros sobre as diferentes operações de crédito que os clientes possam ter contratado.

No caso da Espanha, a autoridade estabeleceu critérios objetivos para a concessão de períodos de carência de capital e juros sobre empréstimos hipotecários e empréstimos não hipotecários (incluindo cartões de crédito) por um período entre 3 e 6 meses, dependendo da transação. Aos clientes que solicitaram a medida, e que cumpriram e acreditaram estes critérios, foi concedido um diferimento automático sem juros das prestações que teriam sido acumuladas durante o período de suspensão. Uma vez terminado este período, as obrigações dos contratos são retomadas. No caso de empréstimos não hipotecários (incluindo cartões de crédito), o montante das prestações mensais suspensas é necessário no final do período de suspensão.

Para fins contabilísticos, a implementação de medidas governamentais foi considerada pela Sociedade como uma alteração qualitativa material que resulta numa modificação contratual. Em conformidade com o quadro contabilístico IFRS-9, se a entidade rever as suas estimativas de rendimentos (excluindo alterações nas perdas esperadas), o valor contabilístico do ativo financeiro deve ser ajustado para refletir os fluxos de caixa contratuais revistos descontados à taxa de juro efetiva original do instrumento financeiro. O efeito do ajustamento é reconhecido como rendimento ou despesa nos lucros ou prejuízos. Consequentemente, a Sociedade calculou este efeito (geralmente referido como "ganho e perda de modificação", que reflete a melhor estimativa da perda económica na transação) e reconheceu-o imediatamente na declaração de rendimentos, que em 31 de dezembro de 2020 ascende a 7.490 mil euros. Este ajustamento do valor contabilístico dos ativos financeiros afetados é revertido ao longo dos 3 a 6 meses da moratória através do rendimento líquido de juros.

■ **Identificação de operações refinanciadas:**

No final de 31 de dezembro, a maior parte das operações que sofreram modificações contratuais estão confinadas ao âmbito das moratórias, tanto legislativas como setoriais, que visam evitar um impacto económico prolongado para além da crise sanitária, no contexto da COVID-19.

Dado que as moratórias legislativas e setoriais se baseiam, respetivamente, na aplicação da legislação e num acordo nacional que é aplicado de forma ampla e homogénea no setor, estão reunidas as condições para não exigir que a transação seja marcada como um refinanciamento ou reestruturação das transações desses mutuários que, embora apresentando dificuldades de liquidez, não apresentavam qualquer agravamento da sua solvabilidade antes da COVID-19. As transações acima mencionadas permaneceram classificadas como normais (fase 1), na medida em que não apresentavam dúvidas razoáveis quanto ao seu reembolso e não tinham sofrido um aumento significativo do risco de crédito.

■ **Atualização dos cenários macroeconómicos:**

As autoridades contabilísticas e prudenciais emitiram recomendações em relação à manutenção de um nível adequado de provisões, considerando o ambiente macroeconómico altamente incerto gerado pela COVID-19.

Neste contexto, o Grupo CaixaBank e a Sociedade tiveram em conta cenários macroeconómicos de gravidade variável, coerentes com os processos de planeamento interno (ver Nota 3.4.1.) Estes cenários foram verificados e estão alinhados com os emitidos pelos organismos oficiais.

Esta atualização levou à criação, com base nos modelos de provisionamento existentes e numa abordagem prudente, de um ajustamento contabilístico (Post Model Adjustment) sob a forma de um fundo genérico de 98.150 mil euros em 31 de dezembro de 2020. Esta metodologia de estimativa tem uma vocação temporária (associada à incerteza e efeitos da pandemia), é apoiada pelas Diretrizes emitidas pelos supervisores e reguladores no ambiente pandémico e é apoiada por processos devidamente documentados sujeitos a uma governação rigorosa. A este respeito, este fundo genérico será revisto no futuro à medida que novas informações se tornarem disponíveis e as incertezas do impacto real da crise sanitária forem reduzidas.

3.4.2. *Risco de imparidade sobre outros ativos*

Descrição geral

Outros riscos de imparidade de ativos estão relacionados com a redução do valor contabilístico das participações da Sociedade e dos ativos não financeiros, em particular:

- **Participações:** posições que constituem a carteira de participações da Sociedade, excluindo aquelas sobre as quais a mesma exerce controlo. Estas posições podem ter origem em decisões explícitas de gestão para tomar uma posição, bem como na integração de outras entidades ou ser o resultado de uma reestruturação ou execução de garantias no âmbito de uma transação de crédito inicial.
- **Ativos intangíveis:** incluem principalmente ativos gerados em processos de combinação de negócios, software, bem como outros ativos intangíveis com uma vida útil definida.
- **Ativos fiscais:** principalmente ativos fiscais diferidos resultantes de diferenças temporárias entre lucros contabilísticos e tributáveis e reportes de prejuízos fiscais, bem como créditos fiscais para deduções fiscais e reportes de prejuízos fiscais gerados tanto no Grupo CaixaBank como em processos de integração.

Para a gestão do risco, é revisto o cumprimento das políticas, bem como a monitorização contínua das várias métricas, limites de risco e a execução eficaz dos controlos estabelecidos. Do mesmo modo, é efetuada uma análise e revisão dos testes de imparidade e recuperabilidade com base em metodologias geralmente aceites.

A Sociedade tem uma Política de Gestão de Risco de Investimento de Capital, atualizada e aprovada pelo Conselho de Administração em 18 de dezembro de 2020, que estabelece o quadro de controlo e gestão do risco. A Política define as premissas e critérios para a gestão do risco de investimento de capital, criando um quadro em que se baseiam todas as ações relacionadas com este risco.

A atualização da política para 2020 melhora a definição do seu âmbito de aplicação e mantém-se em conformidade com a última atualização da Política de Gestão do Risco Empresarial para Investimentos de Capital aprovada pelo Conselho de Administração do CaixaBank em setembro de 2020.

3.4.3. *Risco estrutural de taxas*

Risco estrutural da taxa de juro

Risco considerado como o efeito negativo sobre o valor económico dos agregados do balanço ou sobre o rendimento líquido de juros devido a alterações na estrutura a prazo das taxas de juro e o seu impacto sobre o ativo, passivo e instrumentos extrapatrimoniais da Sociedade não registados na carteira de negociação.

A gestão deste risco pela Empresa visa *i)* otimizar o rendimento líquido de juros e *ii)* preservar o valor económico do balanço, tendo sempre em conta as métricas e os limiares do Quadro de Apetência ao Risco em termos de volatilidade do rendimento líquido de juros e sensibilidade ao valor.

A análise deste risco é efetuada considerando um vasto conjunto de cenários de taxas de mercado e tem em conta o impacto de todas as fontes possíveis de risco de taxa de juro estrutural, ou seja, risco de renovação de preços e risco de curva.

Na medição do risco de taxa de juro, a Sociedade aplica as melhores práticas de mercado e as recomendações dos reguladores, utilizando várias técnicas de medição para analisar o posicionamento e a situação de risco da Sociedade. Estes incluem a lacuna estática, que mostra a distribuição contratual de vencimentos e revisões de taxas de juro, numa determinada data, de itens sensíveis dentro e fora do balanço. A análise GAP baseia-se numa comparação entre os montantes de reavaliação ou maturação de ativos num determinado período e os montantes de reavaliação ou maturação de passivos no mesmo período.

A sensibilidade do rendimento líquido de juros e do valor económico são medidas que se complementam e proporcionam uma visão global do risco estrutural das taxas de juro, mais centrada no curto e médio prazo no primeiro caso, e no médio e longo prazo no segundo.

Em 2020 não ocorreram eventos com um impacto relevante no risco de taxa de juro estrutural. Os efeitos dos empréstimos em moratória, como resultado das medidas económicas tomadas devido aos efeitos da pandemia, não têm um impacto material no risco.

Risco de taxa de câmbio estrutural

O risco cambial estrutural corresponde ao risco potencial para o valor dos ativos afetados no caso de movimentos da taxa de câmbio. A Empresa detém ativos em moedas estrangeiras no seu balanço em resultado das suas atividades comerciais e das suas participações em moedas estrangeiras.

O valor equivalente em euros de todos os ativos em moeda estrangeira no balanço da Empresa é o seguinte:

POSIÇÕES EM MOEDA ESTRANGEIRA

(Milhares de euros)

	31-12-2020	31-12-2019
Ativos financeiros com alterações em outros rendimentos abrangentes	43.622	71.621
Participações	43.900	45.245
TOTAL ATIVO EM MOEDA ESTRANGEIRA	87.522	116.866
TOTAL PASSIVO EM MOEDA ESTRANGEIRA	0	0

As pequenas posições remanescentes em moeda estrangeira são maioritariamente detidas nas principais moedas. As metodologias utilizadas para a quantificação são as mesmas e são aplicadas em conjunto com as medições de risco específicas da atividade de tesouraria como um todo. Apresenta-se a seguir uma classificação por moeda das principais rubricas do balanço:

CLASSIFICAÇÃO POR MOEDA DAS PRINCIPAIS RUBRICAS DO BALANÇO- 31-12-2020

(Milhares de euros)

	AF DETIDOS PARA NEGOCIAÇÃO	AF COM ALTERAÇÕES NAS OCI	AF A CUSTO AMORTIZADO	PF A CUSTO AMORTIZADO	PARTICIPAÇÕES
USD		53.529			
CNY					352.188
TOTAL	0	53.529	0	0	352.188

AF: Ativos financeiros; PF: Passivos financeiros

(*) Numerário, saldos em numerário nos bancos centrais e outros depósitos à ordem

3.5.1 Risco operacional

Descrição geral

O risco operacional é definido como a possibilidade de incorrer em perdas devido à falha ou inadequação de processos, pessoal, sistemas internos ou eventos externos. Dada a natureza heterogénea dos eventos operacionais, a Sociedade não inclui o risco operacional como elemento único do Catálogo de Riscos, mas incluiu os seguintes riscos de natureza operacional: legal/regulamentar, conduta, tecnológica, fiabilidade da informação, modelo e outros riscos operacionais. Para cada um destes riscos no catálogo, a Sociedade mantém quadros de gestão específicos, sem prejuízo da existência, além disso, de um quadro global de gestão do risco operacional, bem como o controlo das perdas ligadas aos riscos acima mencionados, de forma integrada no processo de medição quantitativa do risco operacional implementado na Sociedade.

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

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

O objetivo global é subdividido em diferentes objetivos específicos:

- Identificar e antecipar os riscos operacionais existentes ou emergentes.
- Tomar medidas para mitigar e reduzir as perdas operacionais de uma forma sustentável.
- Promover a criação de sistemas de melhoria contínua dos processos operacionais e da estrutura de controlo.
- Exploração de sinergias na gestão do risco operacional.
- Promover uma cultura de gestão do risco operacional.
- Cumprir o quadro regulamentar estabelecido e os requisitos para a aplicabilidade do modelo de gestão e cálculo escolhido.
- Ciclo de risco operacional

Ciclo de risco operacional

Embora o método utilizado para o cálculo dos requisitos regulamentares de consumo de capital seja padrão, a medição e gestão do risco operacional da Sociedade é apoiada por políticas, processos, ferramentas e metodologias sensíveis ao risco, de acordo com as melhores práticas do mercado. Os riscos operacionais são classificados em quatro categorias ou níveis hierárquicos, que vão desde os mais genéricos aos mais específicos ou detalhados:

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

A medição do risco operacional tem as seguintes vertentes:

■ **Medição qualitativa**

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

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

■ **Medição quantitativa**

A base de dados interna de perdas operacionais da Sociedade é um dos pilares da gestão do risco operacional.

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

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

Mitigação do risco operacional

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

Além disso, a Sociedade realiza um exercício anual de orçamentação de perdas operacionais abrangendo todo o perímetro de gestão, o que permite uma monitorização mensal para analisar e corrigir, se necessário, quaisquer desvios.

Por último, no contexto específico da COVID-19 e a fim de analisar o impacto sobre o risco operacional, a Companhia realizou um exercício para identificar as perdas resultantes do impacto da pandemia e acompanhar continuamente a sua evolução.

3.5.2 Risco de conduta

Descrição geral

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

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

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

Para a gestão da conduta, o Grupo CaixaBank tem, entre outros, a Política Corporativa da Função de Cumprimento Regulamentar, à qual a Sociedade aderiu em 2020. Além disso, a Sociedade tem um Código de Conduta Telemática, uma Política de Comunicação Comercial e uma Política de Transparência na Distribuição de Produtos de Seguros através de Meios de Comunicação Remotos, aprovados pelo Conselho de Administração da Sociedade em 2020, que estabelecem o quadro de controlo e gestão de riscos nas suas áreas de aplicação e estão em conformidade com as últimas atualizações aprovadas pelo Conselho de Administração do CaixaBank este ano.

3.5.3 Risco legal e regulamentar

Descrição geral

O risco legal e regulamentar é entendido como a potencial perda ou diminuição da rentabilidade da Empresa em resultado de alterações na legislação atual, implementação incorreta de tal legislação nos processos da Sociedade, interpretação inadequada de tal legislação nas diferentes operações, tratamento incorreto de requisitos judiciais ou administrativos ou reclamações ou queixas recebidas.

A Sociedade toma medidas para assegurar a correta implementação dos regulamentos, bem como o acompanhamento contínuo das mudanças regulamentares em defesa de uma maior segurança jurídica e interesses legítimos, principalmente os descritos na Nota

3.1 em relação ao ambiente regulamentar. As ações são coordenadas no âmbito do Comité Regulador do Grupo CaixaBank, o órgão responsável pela definição do posicionamento estratégico do Grupo CaixaBank em matéria de regulação financeira, promovendo a representação dos interesses da Sociedade e coordenando a avaliação regular das iniciativas e propostas de regulação que possam afetar o Grupo CaixaBank.

Na mesma linha, o Grupo CaixaBank coordena um conjunto de comités (Comité de Transparência, Comité de Privacidade), cujo objetivo é acompanhar cada iniciativa para garantir que esta cumpre os regulamentos de proteção do consumidor e de privacidade, tendo especial cuidado em desenvolver um estilo de clareza contratual (amigável) na língua e na disposição do conteúdo para comunicar os direitos e obrigações dos clientes de uma forma mais compreensível, sem, contudo, reduzir o rigor técnico, e enfatizar a conceção de processos de marketing transparentes, incorporando ferramentas inovadoras destinadas a facilitar aos clientes a compreensão dos produtos oferecidos, as suas consequências económicas e riscos.

Para assegurar a correta interpretação das regras, para além de um estudo da jurisprudência e das decisões das autoridades competentes, a fim de ajustar as suas ações a estes critérios, as autoridades administrativas competentes são consultadas quando necessário.

Em relação às reclamações apresentadas ao Serviço de Atendimento ao Cliente, bem como ao fluxo sustentado dos litígios existentes, a Sociedade tem políticas, critérios e procedimentos para analisar e monitorizar estas reclamações e procedimentos legais. Estes permitem um melhor auto-conhecimento das atividades realizadas pela Empresa, a identificação e estabelecimento de melhorias constantes nos contratos e processos, a implementação de medidas regulamentares de divulgação e liderança em projetos transversais, a fim de se adaptar rapidamente à jurisprudência atual, a restauração antecipada dos direitos dos clientes, em caso de possíveis incidentes, através de acordos e o estabelecimento da cobertura contabilística adequada, sob a forma de provisões, para cobrir perdas financeiras hipotéticas sempre que se considere provável que ocorram em resultado de resoluções desfavoráveis, tanto judiciais como extrajudiciais (ou seja, reclamações de clientes), sanções administrativas e sanções. ou seja, reclamações de clientes) sanções administrativas contra a Empresa nos tribunais civis, penais, fiscais, contencioso administrativo e laboral.

Em 2020, o Conselho de Administração da Empresa aprovou a Política de Privacidade, que inclui os últimos requisitos regulamentares em relação a estas operações, e a adesão à última atualização da Política de Controlo e Gestão do Risco Fiscal das Empresas aprovada pelo Conselho de Administração do CaixaBank em 19 de dezembro de 2019.

3.5.4 Risco tecnológico

Descrição geral

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

A sua medição atual é incorporada num indicador de monitorização mensal pela CaixaBank para todo o Grupo, calculado com base em indicadores individuais ligados às diferentes áreas que compõem o risco tecnológico.

Os quadros internos de governação associados às várias áreas de risco tecnológico foram concebidos de acordo com normas internacionais de reconhecido prestígio e/ou estão alinhados com as Diretrizes publicadas pelos vários supervisores:

- Governação TI, concebido e desenvolvido de acordo com a norma ISO 38500.
- Segurança da Informação, concebida e desenvolvida de acordo com a Norma ISO 27001.
- Contingência Tecnológica, concebida e desenvolvida de acordo com a Norma ISO 27031.
- Governação da informação e qualidade dos dados, concebidos e desenvolvidos em conformidade com a norma BCBS 239.

Em particular, a continuidade da atividade refere-se à capacidade de uma organização de continuar a fornecer os seus produtos e serviços a níveis aceitáveis e pré-estabelecidos na sequência de um incidente perturbador.

Os diferentes quadros de governação e sistemas de gestão garantem:

- Cumprimento das recomendações das entidades reguladoras: Banco de Espanha, Banco Central Europeu, etc.
- Máxima segurança nas operações, tanto em processos normais como em situações extraordinárias.

E também demonstram aos seus clientes, investidores e outras partes interessadas:

- O seu compromisso com a governação, segurança e continuidade das TI; e
- A implementação de sistemas de gestão de acordo com as normas internacionais mais reconhecidas; e
- A existência de diferentes processos cíclicos baseados na melhoria contínua.

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

Para a gestão do risco tecnológico, o Grupo CaixaBank tem, entre outros, a Política de Segurança da Informação Empresarial, a que a Empresa aderiu em março de 2020, e a Política de Gestão do Risco Tecnológico Empresarial. No que respeita a esta última política, espera-se que o Conselho de Administração da Empresa aprove a sua adesão em 2021.

3.5.5 Risco de fiabilidade da informação

Descrição geral

Durante o exercício financeiro de 2020, o risco de fiabilidade dos relatórios não financeiros foi incorporado no Catálogo de Riscos. Como resultado, o atual risco de fiabilidade dos relatórios financeiros foi renomeado risco de fiabilidade da informação, acomodando assim tanto a gestão do risco de fiabilidade dos relatórios financeiros como não financeiros.

O risco de fiabilidade da informação é definido no Catálogo de Riscos como deficiências na exatidão, exaustividade e critérios utilizados para preparar os dados e a informação necessária para avaliar a posição financeira e patrimonial da Sociedade, bem como a informação disponibilizada às partes interessadas e publicada no mercado que oferece uma visão holística do posicionamento em termos de sustentabilidade com o ambiente e que está diretamente relacionada com os aspetos ambientais, sociais e de governação (princípios do ESG).

O Grupo CaixaBank tem Políticas Corporativas que estabelecem o quadro para o controlo e gestão do risco, incluindo o seguinte:

- A Política de Gestão de Risco de Fiabilidade dos Relatórios Financeiros Corporativos, à qual a Empresa aderiu em setembro de 2020, que visa estabelecer e definir:
 - ◆ um quadro de referência que permite a gestão do risco sobre a fiabilidade da informação financeira em relação à informação a divulgar, normalizando os critérios sobre as atividades de controlo e verificação;
 - ◆ o âmbito da informação financeira a ser coberta;
 - ◆ o quadro de governação a seguir, tanto para a informação a divulgar como para a verificação da documentação acima referida, e
 - ◆ os critérios relacionados com o controlo e verificação da informação a divulgar, a fim de garantir a existência, conceção, implementação e funcionamento correto de um Sistema de Controlo Interno sobre Relatórios Financeiros (SCIRF) que atenua o risco para a fiabilidade da informação financeira.
- ◆ Em relação ao risco de fiabilidade da informação não financeira, foram realizados trabalhos em 2020 sobre a formalização e implementação dos processos de governação e revisão estabelecidos em relação à declaração de informação não financeira incluída no relatório de gestão.

Em 2021, o âmbito da política de gestão do risco de fiabilidade dos relatórios financeiros das empresas será alargado de modo a, entre outras coisas, alargar o âmbito da informação e abranger a informação não financeira. A este respeito, a atualização da referida política em 2020 já descreve tanto a governação como os processos de revisão estabelecidos em relação à informação acima referida.

- Política de governação da informação empresarial e de qualidade dos dados a que a Sociedade aderiu em novembro de 2019, regendo a administração e a comunicação de dados.

A gestão deste risco envolve principalmente a avaliação da conformidade dos relatórios financeiros da Sociedade com os seguintes princípios:

- As transações, factos e outros eventos capturados pela informação financeira existem efetivamente e foram registados no momento apropriado (existência e ocorrência).
- A informação reflete todas as transações, factos e outros eventos em que a Sociedade é parte (integridade).
- As transações, factos e outros eventos são registados e avaliados de acordo com as normas aplicáveis (avaliação).
- As transações, factos e outros eventos são classificados, apresentados e divulgados na informação financeira em conformidade com as normas aplicáveis (apresentação, divulgação e comparabilidade).
- A informação financeira reflete, na data relevante, direitos e obrigações através dos correspondentes ativos e passivos, de acordo com as normas aplicáveis (direitos e obrigações).
 - ◆ O conceito de gestão por níveis, ou seja, a forma como o quadro de controlo do modelo pode ser modulado de acordo com a relevância global do modelo. Este atributo condicionará o ambiente de controlo do modelo, tal como o tipo e frequência de validação, o tipo e frequência da monitorização do modelo, o organismo que tem de aprovar a utilização de um modelo, o nível de supervisão interna ou o nível de envolvimento da gestão de topo.
 - ◆ A governação e gestão das mudanças nos modelos numa perspetiva transversal, oferecendo aos diferentes proprietários dos modelos a flexibilidade e agilidade necessárias para alterar os modelos afetados seguindo a governação mais apropriada em cada caso.
 - ◆ A definição de normas de Validação Interna que garantem a aplicação adequada de controlos para a avaliação dos modelos por uma unidade independente.
- Monitorização, baseada num quadro de controlo com uma abordagem proactiva ao risco modelo que permite a manutenção do risco dentro dos parâmetros definidos no Quadro de Apetência ao Risco do Grupo CaixaBank através do cálculo periódico de métricas de apetite e outros indicadores de risco modelo específicos.

3.5.6 Outros riscos operacionais

Descrição geral

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

Todos os outros riscos operacionais são geridos no dia-a-dia por todas as áreas dentro das suas respetivas esferas. Isto implica identificar, avaliar, gerir, controlar e comunicar os riscos operacionais da sua atividade, colaborar com a Função de Gestão do Risco Operacional da Empresa na implementação do modelo de gestão.

3.5.7 Risco reputacional

Descrição geral

Risco reputacional é a possível deterioração da capacidade competitiva que poderia resultar de uma diminuição da confiança dos interessados na Sociedade, com base na sua avaliação das ações ou omissões levadas a cabo ou atribuídas pela Sociedade, os seus quadros superiores, os seus órgãos diretivos ou a falência de entidades relacionadas não consolidadas (risco step-in).

Algumas das áreas de risco identificadas pela Empresa e pelo Grupo CaixaBank em que esta confiança pode deteriorar-se são, entre outras, as relacionadas com a conceção e comercialização de produtos, sistemas de informação e segurança, a necessidade de promover aspetos de ESG (Environmental, Social and Corporate Governance) no negócio, incluindo os riscos relacionados com as alterações climáticas, o desenvolvimento de talentos, o equilíbrio entre a vida profissional e familiar, a diversidade, a igualdade e a saúde e segurança no trabalho, devido à sua crescente relevância.

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

Outro instrumento de monitorização formal da gestão do risco de reputação é a Reputational Risk Taxonomy, que identifica os principais riscos que podem minar a reputação do Grupo CaixaBank e coordena medidas preventivas e mitigadoras com as áreas responsáveis.

O controlo e mitigação do risco de reputação é impactado pelo desenvolvimento de políticas que cobrem diferentes áreas da Sociedade. Além disso, existem procedimentos e ações específicas das áreas mais diretamente envolvidas na gestão dos principais riscos de reputação, que impedem ou mitigam a materialização do risco.

Para a gestão reputacional, o Grupo CaixaBank tem, entre outras, cinco Políticas Empresariais às quais a Sociedade aderiu durante o ano de 2020:

- Política de Responsabilidade Social das Empresas (RSE).
- Política de Defesa Empresarial.
- Política Corporativa de Direitos Humanos.
- Política de Relações com Auditores Externos.
- Declaração sobre as alterações climáticas.

Além disso, a Sociedade tem uma Política Geral de Despesas de Pessoal, uma Política de Despesas de Pessoal e de Viagens Empresariais e uma Política de Utilização de Cartão de Crédito Empresarial, aprovada pelo Conselho de Administração da Sociedade em 2020, que estabelecem o quadro de controlo e gestão do risco nas suas áreas de aplicação e estão em conformidade com as últimas atualizações aprovadas pelo Grupo CaixaBank este ano.

3.5.8 Modelo de risco

Descrição geral

O Conselho de Administração do Grupo CaixaBank aprovou a Política de Gestão de Modelos de Risco Empresariais.

O Grupo CaixaBank planeia implantar gradualmente modelos de gestão de risco numa base proporcional nas filiais elegíveis para implementação em 2021. Da mesma forma, assim que a Sociedade aderir à Política Empresarial, começará a implementar a disposição planeada de gestão de modelo de risco.

O modelo de risco é definido como as possíveis consequências adversas para o Grupo CaixaBank e para a Sociedade que poderiam resultar de decisões baseadas principalmente nos resultados dos modelos internos, devido a erros na construção, aplicação ou utilização destes modelos.

Em particular, os sub-riscos identificados sob os modelos de risco que estão sujeitos a gestão e controlo são os seguintes:

- Risco de qualidade: potencial impacto negativo devido a modelos que não são muito preditivos, quer devido a defeitos de construção, quer por não terem sido atualizados ao longo do tempo.
- Risco de governação: potencial impacto negativo devido a uma governação inadequada do risco do modelo (por exemplo, modelos não formalizados em comités, modelos relevantes sem segunda linha de parecer de defesa ou modelos indevidamente inventariados).
- Risco do ambiente de controlo: potencial impacto negativo de deficiências no ambiente de controlo dos modelos (por exemplo, modelos com recomendações em atraso ou planos de mitigação não cumpridos).

A estratégia global de modelo de risco baseia-se nos seguintes pilares:

- Identificação dos modelos de risco, utilizando o Inventário Empresarial de Modelos como elemento-chave para definir o perímetro dos modelos dentro do âmbito. A fim de gerir os modelos de risco, é necessário identificar os modelos existentes, a sua qualidade e a utilização que deles é feita no Grupo CaixaBank. Deve haver um único registo de modelos, que unifica o conceito de modelo e define uma taxonomia homogénea que inclui, entre outros atributos, a sua relevância e valorização.
- Gestão de modelos, que aborda aspetos chave tais como:
 - ◆ A identificação das fases mais relevantes dentro do ciclo de vida de um modelo, a definição de papéis e normas mínimas para o exercício destas atividades.

4. Gestão da Solvência

Embora as instituições de crédito financeiro tenham perdido o seu estatuto de instituições de crédito com a incorporação de regulamentos europeus sobre a solvência das instituições de crédito, a sua inclusão no perímetro de supervisão financeira e regulamentação rigorosa permaneceu intacta. A Lei 5/2015 estabeleceu o regime jurídico das instituições financeiras e o DLR 309/2020 implementa este regime.

O CaixaBank Payments & Consumer faz parte do grupo CaixaBank consolidável para fins prudenciais. Para estes efeitos, os regulamentos de base aplicáveis, conhecidos como Basileia III, foram transpostos para o direito europeu através da Diretiva 2013/36 (CRD 4) relativa ao acesso à atividade das instituições de crédito e à supervisão prudencial das instituições de crédito e empresas de investimento e do Regulamento 575/2013 (CRR) relativo aos requisitos prudenciais aplicáveis às instituições de crédito e empresas de investimento. Enquanto a CRR era diretamente aplicável em Espanha, a CRD 4 foi transposta para o direito espanhol pela Lei 10/2014 sobre a regulamentação, supervisão e solvabilidade das instituições de crédito e a sua subsequente implementação regulamentar pelo Decreto Real 84/2015 e pela Circular 2/2016 do Banco de Espanha.

Em 2016, foi iniciado um processo de alteração da CRR e CRD 4, levando à entrada em vigor da CRR 2 e CRD 5 em 2019. A aplicabilidade geral da CRR 2 está prevista para junho de 2021.

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

Rácio de capital

O Grupo CaixaBank tem o seguinte capital elegível:

RÁCIOS DE CAPITAL DO GRUPO CAIXABANK

(Milhões de euros)

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

5. Distribuição dos dividendos

A distribuição do lucro da Sociedade para o exercício financeiro de 2020, que o Conselho de Administração da Sociedade irá propor ao seu Acionista Único para aprovação, é apresentada abaixo:

DISTRIBUIÇÃO DE DIVIDENDOS

(Milhares de euros)

	2020
Base de distribuição	384.269
Perdas e Ganhos	384.269
Distribuição:	
Para Dividendos	384.269
<i>dos quais: dividendo provisório</i>	356.500
<i>dos quais: dividendo final</i>	27.769
Para reservas	
para reserva legal (1)	
para reserva voluntária	
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	384.269

(1) Não é necessário transferir parte do lucro para o ano 2020 para a reserva legal, uma vez que esta já ascende a 20% do capital social (art. 274º da Lei das Sociedades de Capital).

A distribuição do lucro da Sociedade para o exercício financeiro de 2019, aprovado pelo Acionista Único a 29 de abril de 2020, é a seguinte:

DISTRIBUIÇÃO DE DIVIDENDOS
(Milhares de euros)

	2019
Base de distribuição	
Perdas e Ganhos	370.795
Distribuição:	
Para Dividendos	362.750
<i>dos quais: dividendo provisório</i>	336.700
<i>dos quais: dividendo final</i>	26.050
Para reservas	8.045
Para reserva legal	8.045
Para reserva voluntária	
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	370.795

Segue-se a declaração de liquidez em milhões de euros preparada pelos diretores para demonstrar a existência de liquidez e ganhos suficientes para a distribuição de dividendos intercalares contra o lucro para 2020, conforme aprovado pelo Conselho de Administração na sua reunião de 18 de dezembro de 2020:

EXISTÊNCIA DE LIQUIDEZ E RESULTADOS
(Milhões de euros)

	18/12/2020
LUCRO LÍQUIDO	360,3
Afetação de 10% dos lucros à reserva legal	
Resultado pendente de uma possível compensação por flutuação em Dezembro	(3,8)
LUCRO DIFERIDO DO EXERCÍCIO 2020	356,5
Dividendos provisórios pagos em 2020 a CaixaBank, S.A.	
LUCRO DIFERIDO DO EXERCÍCIO (100%)	356,5
Saldo em dinheiro e investimentos financeiros	88,6
<i>Liquidez real (facilidade de empréstimo disponível)</i>	1.736,1
Cobranças correntes previstas	5.189,2
Pagamentos correntes previstos	(5.130,9)
CAPITAL CIRCULANTE	1.883,0
Dividendo provisório	356,5
LIQUIDEZ RESTANTE	1.526,5

6. Remuneração dos acionistas e ganhos por ação
6.1. Remuneração dos acionistas

Os dividendos distribuídos durante o ano foram os seguintes:

DIVIDENDOS PAGOS EM 2020

(Milhares de euros)

	EUROS POR AÇÃO	MONTANTE PAGO EM DINHEIRO	DATA DE ANÚNCIO	DATA DE PAGAMENTO
Dividendo do exercício financeiro de 2019	175,20	26.050	29-04-2020	05-05-2020
Dividendo provisório para 2020	2.397,67	356.500	18-12-2020	21-12-2020
TOTAL	2.572,87	382.550		

6.2. Lucro por ação

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

CÁLCULO DOS GANHOS BÁSICOS E DILUÍDOS POR AÇÃO

(Milhares de euros)

	2020	2019
Numerador		
Resultado do exercício	384.269	370.795
Denominador (ações)		
Número de ações em circulação (1)	148.686	148.686
Número ajustado de ações (ganhos básicos por ação)	148.686	148.686
Ganhos básicos por ação (em euros)	2.584,43	2.493,81
Ganhos diluídos por ação (em euros) (2)	2.584,43	2.493,81

(1) Número de ações em circulação no início do exercício

(2) A Sociedade não tem quaisquer instrumentos que produzam efeitos diluidores sobre o número de ações e, portanto, os ganhos básicos por ação são os mesmos que os ganhos diluídos por ação.

7. *Combinações e fusões de empresas*

Combinações e fusões de empresas – 2020

Não houve combinações ou fusões de empresas durante o ano financeiro de 2020.

Combinações e fusões de empresas – 2019

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

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

A reorganização envolveu, entre outras ações, a fusão por absorção do CaixaBank Payments (sociedade absorvida) no CaixaBank Consumer Finance (sociedade absorvente), bem como a reorganização do perímetro da empresa através da aquisição de um número de participações pela Empresa ao seu Acionista Único.

Para efeitos contabilísticos, a data de referência para o registo foi 1 de janeiro de 2019, e a fusão foi realizada com base nos balanços das empresas em 31 de dezembro de 2018. De acordo com as disposições da Norma de Avaliação 21 (Transações entre empresas do grupo) do Plano de Contas Nacional Espanhol, o ativo e o passivo do negócio absorvido foram avaliados pelos valores contabilísticos existentes antes da transação nas contas anuais individuais, sem qualquer impacto no balanço ou na demonstração de resultados da Sociedade.

8. Remuneração do "pessoal principal da direção".
8.1. Remuneração do Conselho de Administração

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

REMUNERAÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

(Milhares de euros)

	2020	2019
Remuneração por pertencer ao Conselho de Administração	568	318
Remuneração fixa		
Remuneração variável		
Outros benefícios a longo prazo		
Outros produtos (1)		
TOTAL	568	318
Composição do Conselho de Administração		
<i>Mulheres</i>	4	4
<i>Homens</i>	8	11

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

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

Não foram acordadas indemnizações em caso de cessação de funções de direção.

8.2. Remuneração da Alta Direção

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

REMUNERAÇÃO DA ALTA DIREÇÃO

(Milhares de euros)

	2020	2019
Remuneração salarial (1)	820	554
Benefícios pós-emprego (2)		
Outras posições em empresas do Grupo		
TOTAL REMUNERAÇÕES	820	554
Composição do Conselho de Administração	5	4
<i>Mulheres</i>	2	2
<i>Homens</i>	3	2

(1) Este montante inclui a remuneração total fixa, em espécie e variável atribuída aos membros da Alta Direção.

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

Os contratos de trabalho com membros da Alta Direção não contêm cláusulas sobre indemnizações por despedimento em caso de cessação ou rescisão antecipada.

8.3. Outras informações relativas ao Conselho de Administração

No final do ano de 2020, os administradores da Sociedade não notificaram os outros membros do Conselho de Administração de qualquer situação de conflito direto ou indireto que eles ou as pessoas com eles relacionadas possam ter com os interesses da Sociedade.

9. Ativos financeiros a justo valor através de outros rendimentos abrangentes

O detalhe dos saldos nesta rubrica é o seguinte:

DISCRIMINAÇÃO DOS ATIVOS FINANCEIROS A JUSTO VALOR ATRAVÉS DE OUTROS RENDIMENTOS ABRANGENTES

(Milhares de euros)

	31-12-2020	31-12-2019 (*)
Instrumentos de património	43.706	71.705
Ações de empresas não cotadas	43.706	71.705
Títulos de dívida	0	0
TOTAL	43.706	71.705
Instrumentos de património		
Dos quais: mais-valias brutas não realizadas	10.598	9.664
Dos quais: perdas brutas não realizadas		

(*) Corresponde a saldos classificados em "Ativos financeiros disponíveis para venda" (ver Nota 1).

Não houve reclassificações entre carteiras de instrumentos financeiros durante o ano 2020.

9.1. Instrumentos de património

Os detalhes do movimento nesta rubrica são os seguintes:

MOVIMENTOS NOS INSTRUMENTOS DE CAPITAL - 2020

(Milhares de euros)

	31-12-2019	COMPRAS E AUMENTOS DE CAPITAL	VENDAS E REDUÇÕES DE CAPITAL	LUCROS (-) / PERDAS (+) TRANSFERIDOS PARA RESERVAS	AJUSTES DE VALOR AO MERCADO E DIFERENÇAS DE TAXAS DE TRANSFERÊNCIA E OUTRAS	31-12-2020
Visa, Inc.	71.621		(28.933)	(15.389)	16.323	43.622
Outros	84					84
TOTAL	71.705	0	(28.933)	(15.389)	16.323	43.706

MOVIMENTOS NOS INSTRUMENTOS DE CAPITAL - 2019

(Milhares de euros)

	31-12-2018	AQUISIÇÕES DEVIDO A COMBINAÇÃO S DE NEGÓCIOS	COMPRAS E AUMENTOS DE CAPITAL	VENDAS E REDUÇÕES DE CAPITAL	MONTANTES TRANSFERIDOS PARA A CONTA DE PERDAS E GANHOS	AJUSTES DE VALOR AO MERCADO E DIFERENÇAS DE TAXAS DE TRANSFERÊNCIA E OUTRAS	31-12-2019
Visa, Inc.	298	4.917	57.865			8.541	71.621
Outros		84					84
TOTAL	298	5.001	57.865	0	0	8.541	71.705

Visa, Inc.

Em 1 de setembro de 2020, a Sociedade fez uso da janela de conversão parcial temporária estabelecida pela Visa Inc. para converter parcialmente as ações de classe C (não transferíveis) da Visa Inc. que detinha em ações ordinárias de classe A (cotadas e transferíveis).

Subsequentemente, a Sociedade formalizou a venda das ações ordinárias de classe A da Visa Inc. por um montante de 44.303 mil euros. Esta transação resultou no reconhecimento de uma mais-valia de 15.389 mil euros, que foi reclassificada de "Outros rendimentos abrangentes acumulados" para "Lucros retidos".

Por outro lado, o valor justo do investimento retido em ações de classe C da Visa Inc. foi estimado por referência ao preço de mercado das ações de classe A da Visa Inc., aplicando ajustes de desconto por iliquidez (as ações de classe C têm uma cláusula que impede a sua transmissibilidade no mercado) e litigiosidade (mecanismo de ajustamento baseado no possível aparecimento de futuros processos judiciais associados aos negócios da Visa Europe).

10. Ativos financeiros a custo amortizado

O detalhe dos saldos nesta rubrica é o seguinte:

DETALHE DOS ATIVOS FINANCEIROS AO CUSTO AMORTIZADO 31-12-2020

(Milhares de euros)

	AJUSTES DE AVALIAÇÃO					SALDO EM BALANÇO
	SALDO BRUTO	FUNDO DE IMPARIDADE	JUROS VENCIDOS	COMISSÕES	OUTROS	
Empréstimos e adiantamentos						0
Instituições de crédito	66.646					66.646
Clientes	7.236.977	(414.139)	34.876	(65.235)	197.332	6.989.811
TOTAL	7.303.623	(414.139)	34.876	(65.235)	197.332	7.056.457

DISCRIMINAÇÃO DOS EMPRÉSTIMOS E CRÉDITOS 31-12-2019 (*)

(Milhares de euros)

	AJUSTES DE AVALIAÇÃO					SALDO EM BALANÇO
	SALDO BRUTO	FUNDO DE IMPARIDADE	JUROS VENCIDOS	COMISSÕES	OUTROS	
Empréstimos e adiantamentos						
Instituições de crédito	18.112	(2)				18.110
Clientes	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

(*) Corresponde a saldos classificados em "Empréstimos e créditos", que foram reclassificados pela aplicação da Circular 4/2019 do Banco de Espanha para "Ativos financeiros a custo amortizado" (ver Nota 1.4).

10.1. Empréstimos e adiantamentos
Empréstimos e adiantamentos – Instituições de crédito

O detalhe dos saldos brutos nesta rubrica é o seguinte:

DETALHE DE EMPRÉSTIMOS E ADIANTAMENTOS A INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO POR NATUREZA

(Milhares de euros)

	31-12-2020	31-12-2019
Mediante solicitação	66.646	12.869
Outras contas	66.646	12.869
A prazo		5.243
Contas a prazo		5.243
AJUSTES DE AVALIAÇÃO		(2)
TOTAL	66.646	18.110

Empréstimos e adiantamentos – Crédito ao cliente

Os detalhes do movimento do montante bruto contabilístico (montante do balanço excluindo perdas por imparidade) dos empréstimos e adiantamentos aos clientes são os seguintes:

MOVIMENTOS DE CRÉDITO AO CLIENTE - 2020
(Milhares de euros)

	2020			TOTAL
	Para STAGE 1:	Para STAGE 2:	Para STAGE 3:	
Saldo no início do exercício	7.367.355		224.474	7.591.829
<i>1ª circular de aplicação 4/2019</i>	(648.513)	621.700	26.813	0
Saldo revisto no início do exercício	6.718.842	621.700	251.287	7.591.829
Transferências	(280.687)	72.077	208.610	0
De stage 1:	(460.099)	329.667	130.432	0
De stage 2:	173.766	(269.640)	95.874	0
De stage 3:	5.646	12.050	(17.696)	0
Aquisições/eliminações de ativos financeiros (líquidos)	(21.286)	(2.085)	(25.170)	(48.541)
Falidos	(30.304)	(58.955)	(217.052)	(306.311)
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	6.386.565	632.737	217.675	7.236.977

O movimento na cobertura de "Ativos financeiros a custo amortizado - Empréstimos e adiantamentos" é o seguinte:

MOVIMENTOS DO FUNDO DE IMPARIDADE DO CRÉDITO AO CLIENTE - 2020
(Milhares de euros)

	2020			TOTAL
	Para STAGE 1:	Para STAGE 2:	Para STAGE 3:	
Saldo no início do exercício	(209.249)		(134.743)	(343.992)
<i>1ª circular de aplicação 4/2019 de Banco de Espanha (Nota 1)</i>	136.093	(90.844)	(53.073)	(7.824)
Saldo revisto no início do exercício	(73.156)	(90.844)	(187.816)	(351.816)
Provisões líquidas (Nota 28)	(58.666)	(33.738)	(194.704)	(287.108)
De stage 1:	(54.780)	(13.088)	(137.660)	(205.528)
De stage 2:	(4.272)	(20.255)	(101.187)	(125.714)
De stage 3:	(139)	(478)	17.576	16.959
Aquisições/eliminações de ativos financeiros (líquidos)	524	83	26.567	27.174
Utilizações	1.362	23.950	206.616	231.928
Transferências e outros	346	8.178	(15.667)	(7.143)
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	(130.114)	(92.454)	(191.571)	(414.139)
Dos quais: Fundo COVID-19	66.091	30.959	1.100	98.150

MOVIMENTOS DO FUNDO DE IMPARIDADE DO CRÉDITO AO CLIENTE - 2019
(Milhares de euros)

	Cobertura específica	Cobertura genérica	TOTAL
Saldo no início do exercício	66.395	69.095	135.490
Aquisições devido a combinações empresariais	45.424	107.369	152.793
Provisões líquidas (Nota 28)	189.304	16.376	205.680
Utilizações	(132.610)		(132.610)
Transferências e outros	(17.362)	1	(17.361)
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	151.151	192.841	343.992

11. Investimentos em filiais, joint-ventures e associadas

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

MOVIMENTOS NAS FILIAIS, JOINT-VENTURES E ASSOCIADAS - 2020

(Milhares de euros)

	31-12-2019			31-12-2020				
	VALOR CONTABILÍSTICO	%PART	COMPRAS E AUMENTOS DE CAPITAL	VENDAS E REDUÇÕES DE CAPITAL	PERDAS POR IMPARIDADE	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	VALOR CONTABILÍSTICO (***)	%PART
CUSTO	264.936		0	0	0	(15.215)	249.721	
Telefónica Consumer Finance	15.000	50%					15.000	50%
CaixaBank Equipment Finance	35.587	100%					35.587	100%
Global Payments MoneyToPay	736	80%				(736)	0	
Premiat Comunidad Online	1.613	100%					1.613	100%
PromoCaixa *	212.000	100%				(14.479)	197.521	100%
Outros								
FUNDO DE IMPARIDADE	0		0	0	0	0	0	
TOTAL SOCIEDADES DO GRUPO	264.936		0	0	0	(15.215)	249.721	
CUSTO	82.063		15.453	0	0	242.208	339.724	
Brilliance BEA Auto Finance	45.632	22,5%					45.632	22,5%
Sociedad de Procedimientos de Pago	1.284	23,0%					1.284	23,0%
Bip&Drive	3.010	25,0%					3.010	25,0%
Redsys	24.083	20,0%					24.083	20,0%
ServiRed	6.538	22,0%					6.538	22,0%
Global Payments MoneyToPay			490			9.620	10.110	49,0%
Comercia Global Payments						232.588	232.588	20,0%
Global Payments Caixa Acquisition Corp			14.803				14.803	49,0%
Outros	1.516		160				1.676	
FUNDO DE IMPARIDADE	(1.253)		0	0	(1.345)	0	(2.599)	
Brilliance BEA Auto Finance	(387)				(1.345)		(1.732)	
Sociedad de Procedimientos de Pago	(866)					(1)	(867)	
Outros								
TOTAL ASSOCIADAS	80.810		15.453	0	(1.345)	242.208	337.125	
CUSTO	585.030		0	0	0	(585.000)	30	
Comercia Global Payments (1)	585.000	49%				(585.000)	0	
Outros	30						30	
FUNDO DE IMPARIDADE	0		0	0	0	0	0	
TOTAL DE JOINT-VENTURES	585.030		0	0	0	(585.000)	30	

(*) As transferências e outras incluem principalmente a distribuição de dividendos contra o custo.

Comercia Global Payments

A 1 de Outubro de 2020, 29% do capital social da Comercia Global Payments Entidad de Pago, S.L. foi vendido à Global Payments por um preço de 493.000 mil euros (a 30 de setembro de 2020, estes 29% foram reclassificados para "Ativos não correntes e grupos de alienação classificados como detidos para venda", uma vez que havia indícios de uma venda). Os restantes 20% foram reclassificados para "Associados", uma vez que este investimento já não estava classificado como uma empresa conjunta.

Como resultado desta operação, a Sociedade manterá a sua presença e um grau de influência significativo no negócio de aquisição de comerciantes, reconhecendo um ganho de 153.746 mil euros em "Ganhos ou perdas em ativos não correntes e grupos de alienação classificados como detidos para venda não qualificados como operações descontinuadas (líquidas)" na demonstração de resultados anexa. Os juros retidos nessa data foram reclassificados como associados.

Global Payments MoneyToPay (antes CaixaBank Electronic Money)

A 1 de Outubro de 2020, a Empresa formalizou a venda da sua participação de 31% na Global Payments MoneyToPay, EDE. por um montante de 7.994 mil euros (a 30 de setembro de 2020, estes 31% foram reclassificados para "Ativos não correntes e grupos de alienação classificados como detidos para venda", uma vez que havia indícios de uma venda).

Esta transação resultou no reconhecimento de um ganho de 7.709 mil euros na rubrica "Ganhos ou perdas em ativos não correntes e grupos de alienação classificados como detidos para venda não qualificados como operações descontinuadas (líquidas)" na demonstração de resultados anexa.

A venda da sua participação de 31% na Global Payments MoneyToPay resultou na perda de controlo sobre a exploração. Os juros retidos nessa data foram classificados como associados, considerando o seu justo valor à data da perda de controlo para efeitos da sua mensuração inicial. A diferença entre o valor contabilístico antes da reclassificação e o justo valor ascende a um ganho de 9.169 mil euros e foi reconhecida na rubrica "Ganhos ou perdas no desreconhecimento de ativos não financeiros, líquidos" na demonstração de resultados anexa.

Imparidade da carteira de investimentos

No final do ano não existem acordos de apoio financeiro ou outros compromissos contratuais da sociedade-mãe ou subsidiárias com os associados e empresas comuns da Sociedade que não sejam reconhecidos nas demonstrações financeiras. Além disso, no final do ano não há passivos contingentes relacionados com estes investimentos.

Para efeitos de análise do montante recuperável das participações mais significativas, a Empresa monitoriza periodicamente os indicadores de imparidade para estas participações. Em particular, são considerados, entre outros, os seguintes elementos: *i*) a evolução das empresas e *ii*) os principais parâmetros utilizados nos modelos de avaliação.

Para efeitos de estimativa do montante recuperável, foram utilizados métodos de avaliação geralmente aceites, tais como modelos de fluxo de caixa descontado (DCF) e múltiplos de compartimentos e transações.

Os intervalos de hipóteses utilizados, bem como os intervalos de sensibilidade das explorações mais significativas, são resumidos a seguir:

HIPÓTESES UTILIZADAS E CENÁRIOS DE SENSIBILIDADE

(Porcentagem)

	PROMOCAIXA (4)		COMERCIA GLOBAL PAYMENTS (5)	
	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2020	31-12-2019
Períodos de projeção	5 anos	4 anos	3 anos	3 anos
Taxa de Desconto (1)	9,7%	9,0%	7,1%	7,5%
Taxa de crescimento (2)	0,5%	0,5%	2,5%	2,0%
Outros (3)	-	-	10%	10%

(1) Calculado com base na taxa de juro da obrigação alemã a 10 anos, acrescida de um prémio de risco.

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

(3) Desconto por iliquidez associada à natureza da exploração. Participação sem controlo.

(4) O exercício para determinar o montante recuperável considera a sensibilidade sobre a taxa de desconto [-1,0%; +1,0%] (em 2019 [-0,5%; +0,5%]) e sobre a taxa de crescimento de [-0,5%; +0,5%].

(5) O exercício de determinação do montante recuperável considera a sensibilidade sobre a taxa de desconto [-0,5%; +0,5%] e sobre a taxa de crescimento de [-0,5%; +0,5%] (em 2019 [-2,0%; +1,0%]).

Como resultado destes testes de imparidade, não se tornou evidente qualquer imparidade das participações.

Informação financeira sobre sociedades associadas

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

INFORMAÇÃO SELECIONADA SOBRE ASSOCIADAS

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

12. Ativos tangíveis

Os detalhes do movimento do balanço nesta rubrica são os seguintes:

MOVIMENTOS EM ATIVOS TANGÍVEIS

(Milhares de euros)

	2020			2019	
	CARTÕES	MOBILIÁRIO, VEÍCULOS E OUTRAS INSTALAÇÕES	DIREITOS DE USO *	CARTÕES	MOBILIÁRIO, VEÍCULOS E OUTRAS INSTALAÇÕES
Custo					
Saldo no início do exercício	63.845	10.421	0	0	7.264
Aquisições por combinações empresariais				49.243	1.648
Aquisições	15.758	4.885	16.189	13.270	1.348
Eliminações		(5.458)			
Transferências	61	(61)		1.332	161
BALANÇO DE FIM DE EXERCÍCIO	79.664	9.787	16.189	63.845	10.421
Amortização acumulada					
Saldo no início do exercício	(44.346)	(5.830)	0		(3.773)
Aquisições por combinações empresariais				(31.429)	(1.007)
Aquisições	(13.293)	(893)	(865)	(12.917)	(1.050)
Eliminações		2.268			
BALANÇO DE FIM DE EXERCÍCIO	(57.642)	(4.455)	(865)	(44.346)	(5.830)
FUNDO DE IMPARIDADE					
Saldo no início do exercício	0	(2.371)	0	0	0
Provisões					(2.371)
BALANÇO DE FIM DE EXERCÍCIO	0	0	00	0	(2.371)
TOTAL	22.022	5.332	15.3240	19.499	2.220

(*) Corresponde aos direitos de utilização da sede da empresa. Em relação ao ativo do direito de utilização, "Outras responsabilidades financeiras - Responsabilidades associadas ao ativo do direito de utilização" (ver Nota 15.2) apresenta o valor atual dos pagamentos futuros do arrendamento durante o período obrigatório do contrato.

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

OUTRAS INFORMAÇÕES SOBRE BENS, INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTO PARA USO PRÓPRIO

(Milhares de euros)

	31-12-2020	31-12-2019
Ativos em utilização totalmente amortizados	41.110	26.700
Compromissos de aquisição de ativos tangíveis	Não significativos	Não significativos
Ativos com restrições de propriedade	Não significativos	Não significativos
Ativos cobertos por apólice de seguro (1)	Sim	Sim

(1) A Empresa é a beneficiária de uma apólice de empresa contratada pelo CaixaBank com um terceiro que cobre os danos materiais aos seus ativos tangíveis. beneficiária

13. Ativo intangível

O detalhe dos saldos nesta rubrica é o seguinte:

DETALHE DE ATIVOS INTANGÍVEIS

(Milhares de euros)

	VIDA ÚTIL RESTANTE	31-12-2020	31-12-2019
Relações com clientes comerciais Barclays	-	-	231
Relações com clientes comerciais Banco BPI	34 meses	23.260	31.471
Software	De 1 a 11 anos	78.256	54.437
Em curso		3.840	919
Outros		906	-
TOTAL		106.262	87.058

Os detalhes do movimento do balanço nesta rubrica são os seguintes:

MOVIMENTOS EM OUTROS ATIVOS INTANGÍVEIS

(Milhares de euros)

	2020			2019		
	EM CURSO	SOFTWARE	OUTROS ATIVOS	EM CURSO	SOFTWARE	OUTROS ATIVOS
Custo bruto						
Saldo no início do exercício	919	93.361	44.205	3.946	39.953	4.975
Aquisições por combinações empresariais					32.600	44.205
Aquisições	9.332	28.309	998	7.347	10.475	
Transferências e outros	(6.411)	6.411		(10.374)	10.374	
Anulações		(133)				
Outras eliminações		(165)			(41)	(4.975)
SUBTOTAL	3.840	127.783	45.203	919	93.361	44.205
Amortização acumulada						
Saldo no início do exercício	0	(35.398)	(12.503)		(18.858)	(249)
Aquisições por combinações empresariais					(9.539)	(3.662)
Aquisições		(10.638)	(8.533)		(7.001)	(9.053)
Transferências e outros		(263)				
Anulações		133				
Outras eliminações		165				461
SUBTOTAL	0	(46.001)	(21.036)	0	(35.398)	(12.503)
FUNDO DE IMPARIDADE						
Saldo no início do exercício		(3.526)	0			
Contribuições					(3.526)	
Recuperações						
Utilizações						
BALANÇO DE FIM DE EXERCÍCIO	0	(3.526)	0	0	(3.526)	0
TOTAL	3.840	78.256	24.167	919	54.437	31.702

A informação selecionada relativa a ativos intangíveis é apresentada abaixo:

OUTRAS INFORMAÇÕES SOBRE ATIVOS INTANGÍVEIS

(Milhares de euros)

	31-12-2020	31-12-2019
Ativos totalmente amortizados em uso	15.719	12.514
Despesas de investigação e desenvolvimento	-	-
Compromissos de aquisição de ativos intangíveis	Não significativos	Não significativos
Ativos com restrições de propriedade	Não significativos	Não significativos

Teste de imparidade

O montante recuperável é determinado com base no valor em uso, que foi determinado utilizando um modelo de fluxo de caixa descontado (DCF).

As projeções do balanço e da demonstração de resultados têm em consideração um horizonte temporal de 3 anos e utilizam pressupostos baseados em dados macroeconómicos aplicáveis à atividade da Empresa, verificados por fontes externas de reconhecido prestígio e pela própria informação interna da Empresa. As gamas de hipóteses utilizadas, bem como as gamas de sensibilidade contrastantes, apresentam-se a seguir resumidas:

HIPÓTESES UTILIZADAS E CENÁRIOS DE SENSIBILIDADE

(Porcentagem)

	31-12-2020	31-12-2019	SENSIBILIDADE*
Taxa de Desconto (1)	8,9%	10,2%	[-0,5%; + 0,5%]
Taxa de crescimento (2)	1,0%	1,0%	[-1%; + 1%]

(1) Calculado com base na taxa de juro da obrigação alemã a 10 anos acrescida de um prémio de risco.

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

(*) Em 2020, a sensibilidade da taxa de desconto foi alterada em relação a 2019 de [-2%; +1%] para [-0,5%; +0,5%].

No final do ano verificou-se que as projeções utilizadas no teste anterior e a realidade não teriam afetado as conclusões da análise anterior. Além disso, os exercícios de sensibilidade não revelaram a necessidade de provisões no final do ano, mesmo em cenários adversos.

14. Outros ativos e passivos

A distribuição do saldo destes itens nos balanços é a seguinte:

DETALHE DE OUTROS ATIVOS E PASSIVOS

(Milhares de euros)

	31-12-2020	31-12-2019
Existências (1)	7.110	6.550
Outros ativos remanescentes	67.789	55.467
Acréscimos e diferimentos (2)	46.039	30.106
Operações em curso	10.193	10.383
Outros	11.557	14.978
TOTAL OUTROS ATIVOS	74.899	62.017
Acréscimos e diferimentos (3)	163.077	206.087
Operações em curso	5.369	4.054
Outros	0	3.409
TOTAL OUTROS PASSIVOS	168.446	213.550

(1) O saldo registado refere-se principalmente a cartões adquiridos durante o período, que são transferidos para "Bens, instalações e equipamento" quando são postos em funcionamento (ver Nota 12).

(2) Inclui principalmente comissões pagas antecipadamente ao abrigo de acordos com prescritores no valor de 23.099 mil euros (23.199 mil euros em 2019).

(3) O saldo reconhecido refere-se principalmente a rendimentos de comissões não cobradas no montante de 19.430 mil euros (48.800 mil euros em 2019) e despesas não pagas de comissões de comercialização e corretagem a pagar pelo CaixaBank no montante de 94.940 mil euros (104.401 mil euros em 2019).

15. Passivos financeiros a custo amortizado

O detalhe dos saldos nesta rubrica é o seguinte:

DETALHE DE PASSIVOS FINANCEIROS A CUSTO AMORTIZADO 31-12-2020

(Milhares de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTES DE AVALIAÇÃO			PRÉMIOS E DESCONTOS	SALDO EM BALANÇO
		JUROS VENCIDOS	MICROCOBERTURAS	CUSTOS TRANSAÇÃO		
Depósitos	6.036.161	3	0	0	0	6.036.164
Instituições de crédito	6.036.161	3				6.036.164
Clientes	0					0
Outros passivos financeiros	55.202					55.202
TOTAL	6.091.363	3	0	0	0	6.091.366

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

(Milhares de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTES DE AVALIAÇÃO			PRÉMIOS E DESCONTOS	SALDO EM BALANÇO
		JUROS VENCIDOS	MICROCOBERTURAS	CUSTOS TRANSAÇÃO		
Depósitos	6.619.167	22	0	0	0	6.619.189
Instituições de crédito	6.618.652	22				6.618.674
Clientes	515					515
Outros passivos financeiros	53.322					53.322
TOTAL	6.672.489	22	0	0	0	6.672.511

15.1. Depósitos de entidades de crédito

Os detalhes dos empréstimos registados nesta rubrica são os seguintes:

DETALHES DE FINANCIAMENTO A 31-12-2020

(Milhares de euros)

	CAPITAL E JUROS PENDENTES	TAXA MÉDIA DE JURO	VENCIMENTO MÉDIO
Empréstimos a terceiros	8.195		
Bankia	5.994	0,80%	1,42 anos
Unicaja	2.201	0,80%	0,58 anos
Empréstimos com Instituições de crédito do Grupo	2.890.024		
CaixaBank	2.848.800	0,82%	2,38 anos
Banco BPI	41.224	0,43%	1,33 anos
Apólices com Instituições de crédito do Grupo (1)	3.137.945		
CaixaBank	3.007.434	0,75%	n.a.
Banco BPI	130.511	0,80%	n.a.
TOTAL	6.036.164		

(1) Em 31 de Dezembro de 2020, os montantes não utilizados das linhas de crédito detidas no CaixaBank e no Banco BPI ascendem a 1.696.566 mil euros e 44.489 mil euros, respetivamente.

DETALHES DE FINANCIAMENTO A 31-12-2019

(Milhares de euros)

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

15.2. Outros passivos financeiros

O detalhe dos saldos nesta rubrica é o seguinte:

DETALHE DE OUTROS PASSIVOS FINANCEIROS

(Milhares de euros)

	31-12-2020	31-12-2019
Obrigações a liquidar (1)	37.286	52.580
Garantias recebidas	0	
Passivos associados aos ativos com direito de utilização (Nota 1 e Nota 12)	15.354	
Outros	2.562	742
TOTAL	55.202	53.322

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

Na rubrica "Outros passivos financeiros - Passivos associados ao direito de utilização" (ver Nota 12) mostra o valor atual dos pagamentos futuros do arrendamento durante o período obrigatório do contrato. O movimento para o exercício é o seguinte:

PAGAMENTOS FUTUROS NO ÂMBITO DE ARRENDAMENTOS OPERACIONAIS

(Milhares de euros)

	31-12-2019	ALTA LIQUIDEZ	ATUALIZAÇÃO FINANCEIRA	PAGAMENTOS	31-12-2020
Vinculados a Outros arrendamentos operacionais		16.189		(835)	15.354
TOTAL	0	16.189	0	(835)	15.354

Taxa de desconto aplicada (dependendo do termo)

Espanha

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

16. Provisões

Os detalhes do movimento do balanço nesta rubrica são os seguintes:

MOVIMENTO DE PROVISÕES

(Milhares de euros)

	QUESTÕES PROCESSUAIS E LITÍGIOS FISCAIS PENDENTES		OBRIGAÇÕES E GARANTIAS CONCEDIDAS		RESTANTES PROVISÕES
	CONTINGÊNCIAS LEGAIS	PROVISÕES PARA IMPOSTOS	RISCOS CONTINGENTES	OBRIGAÇÕES CONTINGENTES	
SALDO A 31-12-2018	78				305
Aquisições por combinações empresariais				317	47
Cobrado à conta de Perdas e Ganhos	(50)			(399)	8.298
Contribuição					8.360
Reversão	(50)			(399)	(62)
Gastos com pessoal					
Utilização de fundos				400	
Transferências e outros					1.205
SALDO A 31-12-2019	28			318	9.855
Aquisições de ajuste de valor (nota 1)				27.154	
Cobrado à conta de Perdas e Ganhos	9.832			(4.339)	510
Contribuição	9.860			41.184	560
Reversão	(28)			(45.523)	(50)
Utilização de fundos	(3.481)				(1.206)
Transferências e outros	8.360			(5)	(8.360)
SALDO A 31-12-2020	14.739			23.128	799

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

Dada a natureza destas obrigações, o calendário de saída de recursos económicos esperado, caso venha a concretizar-se, é incerto.

Contencioso ligado a contratos de crédito ao consumo, pagamento fundamentalmente diferido e cartões de crédito rotativos, devido à aplicação da Lei de Repressão da Usura de 1908, em resultado do Acórdão do Supremo Tribunal, datado de 04.03.2020.

Contencioso ligado a contratos de crédito ao consumo, pagamento fundamentalmente diferido e cartões de crédito rotativos, devido à aplicação da Lei de Repressão da Usura de 1908, em resultado do Acórdão do Supremo Tribunal, datado de 04.03.2020. O CC emitiu uma decisão com relevância setorial para contratos de cartão nestas modalidades. A decisão determina i) que os cartões rotativos são um mercado específico dentro das facilidades de crédito, ii) que o Banco de Espanha publica uma taxa de juro de referência específica para este produto no seu Boletim Estatístico, que é a que deve servir de referência para determinar qual é a "taxa de juro normal do dinheiro", iii) que "a taxa de juro média das operações de cartão de crédito e de crédito rotativo nas estatísticas do Banco de Espanha (...) foi ligeiramente superior a 20%" e que "a taxa de juro média das operações de cartão de crédito e de crédito rotativo nas estatísticas do Banco de Espanha (...) foi ligeiramente superior a 20%" e que "a taxa de juro média das operações de cartão de crédito e de crédito rotativo nas estatísticas do Banco de Espanha (...) foi ligeiramente superior a 20%".) foi ligeiramente superior a 20%" e iv) que uma TAEG como a analisada no caso específico, entre 26,82%/27,24%, é uma taxa "manifestamente desproporcionada", o que conduz à nulidade do contrato e ao retorno dos juros pagos. Este julgamento, ao contrário do anterior sobre esta matéria, em que a regra da supracitada duplicação foi utilizada para delimitar o preço desproporcionado - ou seja, exceder o dobro da taxa de juro média normal do mercado - não fornece nesta ocasião critérios ou precisão específicos que permitiriam determinar com segurança jurídica o que exceder ou ficar aquém da "taxa de juro normal" poderia conduzir à nulidade do contrato.

Esta circunstância é suscetível de continuar a dar origem a litígios significativos e a uma série de critérios judiciais muito díspares, cujo impacto específico não pode ser determinado atualmente e que serão monitorizados e geridos especificamente. Além disso, o CaixaBank Payments and Consumer e a sua empresa-mãe CaixaBank receberam uma ação coletiva intentada por uma Associação de Consumidores e Utilizadores (ASUFIN), que foi parcialmente julgada improcedente pelo Tribunal de Comércio de Valência n.º 4 em 30 de Dezembro de 2020. Em primeiro lugar, o processo foi reduzido a uma ação para a possível cessação dos termos e condições gerais; a possibilidade de reclamar uma restituição de montantes foi rejeitada, contra a Associação de Consumidores e a favor do CaixaBank. Mais tarde, a decisão reafirma esta situação, rejeita o crédito contra o CaixaBank na sua totalidade e apenas solicita ao CaixaBank Payments and Consumer que cesse a cláusula de vencimento antecipado, rejeitando todos os outros pedidos relativos à falta de transparência no funcionamento dos cartões, aos métodos de cálculo dos juros, ao direito de compensação de dívidas ou à alteração das condições dos contratos de duração indeterminada. A decisão ainda não se tornou definitiva, mas a ASUFIN renunciou ao seu direito de recurso contra o CaixaBank e apenas procura uma revisão da decisão que rejeita a maioria das suas reivindicações contra o CaixaBank Payments and Consumer. O CaixaBank Payments and Consumer, por seu lado, também recorreu da decisão contra o único aspecto que o Tribunal questionou nos seus contratos, que é a já mencionada cláusula de vencimento antecipado.

Com base nas melhores informações disponíveis até à data, o CaixaBank Payments and Consumer mantém uma disposição específica que inclui uma estimativa das atuais obrigações que poderiam resultar de procedimentos legais, incluindo as relativas a cartões rotativos e/ou cartões com pagamentos diferidos, cuja ocorrência é considerada provável.

Em 2019, esta disposição foi reconhecida em "Outras disposições" e reclassificada em 2020 para "Disposições para litígios e litígios fiscais pendentes" após a receção de uma ação coletiva, como mencionado acima.

Em qualquer caso, os desembolsos que possam vir a ser necessários dependerão dos termos específicos das sentenças que o Grupo tiver de enfrentar, e/ou do número de reclamações que forem liquidadas, entre outros. Dada a natureza destas obrigações, o momento esperado de saída de recursos, caso exista, é incerto e, com base na melhor informação disponível até à data, estima-se que as responsabilidades que possam surgir de tais procedimentos não terão, no agregado, um efeito adverso material nos negócios, situação financeira ou resultados das operações do Grupo.

17. Capital Próprio

Capital social

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

INFORMAÇÃO SOBRE O CAPITAL SOCIAL

	31-12-2020	31-12-2019
Número de ações subscritas e realizadas (unidades) (1)	148.686	148.686
Valor nominal por ação (euros)	909	909

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

Prêmios de emissão

O texto consolidado da Lei espanhola das Sociedades Comerciais permite expressamente a utilização do saldo da conta de prêmios de emissão para aumentar o capital e não estabelece quaisquer restrições específicas quanto à sua utilização.

Lucros Retidos, Reservas de Reavaliação e Outras Reservas

O detalhe do saldo nesta rubrica é o seguinte:

DETALHE DE RESERVAS

	31-12-2020	31-12-2019
Ganhos retidos	352.737	329.301
<i>Reserva legal (1)</i>	27.031	18.994
<i>Reserva voluntária</i>	5.800	5.790
<i>Reserva de fusão (2)</i>	304.517	304.517
<i>Lucro da venda de investimentos classificados em "Ativos financeiros ao justo valor através de outros rendimentos abrangentes - Instrumentos de capital"</i>	15.389	-
Outras reservas (3)	1.030.639	1.055.250
TOTAL	1.383.376	1.384.551

(1) No final do ano 2020, a reserva legal atinge os mínimos exigidos pela lei espanhola das sociedades, na sequência da distribuição do lucro para 2019.

(2) Inclui as reservas de fusão decorrentes da agregação das diferenças positivas e negativas da fusão por absorção da Adquiera Servicios Financieros (2013) e CaixaBank Payments (2019).

(3) Inclui as contribuições feitas pelo Acionista Único e o impacto da primeira aplicação da Circular 4/2019.

Reserva de fusão

Inclui as reservas de fusão resultantes da absorção da Adquiera Servicios Financieros (2013) e CaixaBank Payments (2019).

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

Outras reservas

As outras reservas são subdivididas em diferentes tipos de reservas de acordo com a sua origem:

Contribuições dos acionistas

Isto inclui as contribuições do Acionista Único. Em 2019, o acionista único da Companhia, CaixaBank, S.A., fez uma contribuição acionista de 931.000 mil euros pagos em dinheiro.

Primeira aplicação da Circular 4/2019 do Bando de Espanha.

Inclui o impacto da primeira aplicação da Circular 4/2019 no montante de 24.610 mil euros (ver nota 1.4).

Reserva restrita

Foi constituída uma reserva restrita no capital próprio equivalente ao montante das ações detidas pela Empresa na empresa-mãe, CaixaBank, S.A., no montante de 10 mil euros em 31 de dezembro de 2020.

18. Situação fiscal
18.1. Consolidação fiscal

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

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

18.2. Exercícios fiscais sujeitos a auditoria fiscal

Em 24 de julho de 2018, as autoridades fiscais espanholas notificaram o CaixaBank, S.A. (chefe do grupo consolidado do imposto sobre as sociedades a que a Empresa pertence) do início de um procedimento de inspeção em relação aos principais impostos que lhe são aplicáveis para os anos 2013 a 2015, inclusive, que foi concluído no ano em curso, sem impacto significativo.

Em conformidade com o acima exposto, o CaixaBank está aberto à inspeção para 2016 e anos subsequentes para os principais impostos que lhe são aplicáveis.

Em 31 de dezembro de 2020 e 2019, não havia processos em curso que, na opinião dos diretores da Empresa, pudessem ter um impacto material na posição financeira da Empresa.

18.3. Conciliação do resultado contabilístico e fiscal

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

CONCILIAÇÃO DOS RESULTADOS CONTABILÍSTICOS E FISCAIS

(Milhares de euros)

	2020	2019
Lucro antes de impostos (A)	470.594	524.193
Aumentos/diminuições devidos a diferenças permanentes (1)	(169.197)	(918)
Lucro/(prejuízo) tributável	301.397	523.275
Lucro tributável (Lucro tributável * 30%) (2)	(90.419)	(156.983)
Deduções	5	9
Imposto sobre o rendimento das sociedades do exercício	(90.414)	(156.974)
Outros impostos (3)	4.087	3.635
Ajustes fiscais	2	(59)
Imposto sobre o rendimento (B)	(86.325)	(153.398)
LUCRO DEPOIS DE IMPOSTOS (A) + (B)	384.269	370.795

(1) Corresponde principalmente à isenção aplicada à venda da participação na Comercia Global Payments (Nota 11).

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

(3) Outros impostos incluem principalmente o montante do imposto sobre o rendimento gerado pela sucursal da Sociedade em Portugal, que é tributado a uma taxa diferente da do Grupo Fiscal do CaixaBank, e retenções na fonte sobre os rendimentos estrangeiros.

18.4. Activos fiscais diferidos

O movimento do balanço nesta rubrica é apresentado abaixo:

MOVIMENTO EM ATIVOS FISCAIS DIFERIDOS

(Milhares de euros)

	AQUISIÇÃO S POR COMBINAÇÕES				ELIMINAÇÕES					
	31-12-2018	EMPRESARI AIS	REGULARI-ZAÇÕES	AQUISIÇÕES	ELIMINAÇÕES	31-12-2019	REGULARI-ZAÇÕES	AQUISIÇÕES	ELIMINAÇÕES	31-12-2020
Provisão para dívidas incobráveis	22.996	28.971		4.228	(178)	56.017		31.911		87.928
Outras provisões	759	28		3.953	(156)	4.584		2.206	(1.166)	5.624
BINS	1.002			1.805	(642)	2.165		1.214		3.379
Deduções	55			6		61	(1)		(16)	44
TOTAL	24.812	28.999	0	9.992	(976)	62.827	(1)	35.331	(1.182)	96.975
Dos quais: monetizáveis	18.255					39.847				46.687

Os acréscimos ao reporte de prejuízos fiscais dizem principalmente respeito à atividade em Portugal.

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

O CaixaBank, S.A., a empresa-mãe do grupo fiscal consolidado a que a Sociedade pertence, analisa o valor recuperável dos ativos por impostos diferidos reconhecidos. Para o efeito, o Grupo, em colaboração com um perito independente, avalia semestralmente a recuperabilidade dos ativos fiscais reconhecidos no balanço com base num orçamento consistente ao longo de um período de seis anos.

O Grupo estima que os ativos por impostos diferidos reconhecidos resultantes do reporte de prejuízos fiscais, créditos e deduções fiscais e diferenças temporárias não monetárias relacionadas com a jurisdição espanhola serão recuperados durante um período máximo de 15 anos.

Em 31 de dezembro de 2020, os resultados do modelo e dos exercícios de back testing realizados apoiam a recuperabilidade dos ativos por impostos diferidos dentro dos prazos legais. Além disso, no atual ambiente de taxas de juro, o valor nominal dos ativos por impostos diferidos não difere significativamente do seu valor atual.

19. Responsabilidades e compromissos contingentes

A composição da rubrica "Riscos e obrigações contingentes" incluída nas notas às demonstrações financeiras consolidadas é a seguinte:

COMPROMISSOS DE EMPRÉSTIMO CONCEDIDOS

(Milhares de euros)

	31-12-2020		31-12-2019	
	DISPONÍVEL	LIMITES	DISPONÍVEL	LIMITES
Disponível a partir de terceiros (1)				
Instituições de crédito	2.067	2.419	2.340	2.340
Administrações Públicas	12.354	13.007	6.618	6.618
Outros setores	14.370.165	19.039.639	13.212.294	17.882.138
TOTAL	14.384.586	19.055.065	13.221.252	17.891.096

Dos quais: disponibilidade condicionada

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

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

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

MOVIMENTO DE ATIVOS EM IMPARIDADE
(Milhares de euros)

	2020	2019
SALDO NO INÍCIO DO EXERCÍCIO	168.822	95.353
Aquisições:	306.311	192.774
Controlo (Nota 28)	50.555	31.200
Outros produtos	255.756	161.574
Eliminações:	253.182	119.305
Por recuperação de dinheiro do capital (Nota 28)	32.737	25.392
A partir da recuperação de dinheiro de rendimentos vencidas e não cobradas	2.761	381
Por alienação de dívidas incobráveis (1)	215.713	91.042
Por remissão, prescrição e outras causas	1.971	2.490
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	221.951	168.822

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

(*) Inclui basicamente os juros vencidos sobre os ativos financeiros quando estes são retirados do balanço.

21. Rendimentos de juros

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

DETALHE DOS RENDIMENTOS DE JUROS

(Milhares de euros)

	2020	2.019
Instituições de crédito		
Empréstimos e adiantamentos a clientes e outros produtos financeiros		
Empréstimos e adiantamentos	609.554	638.486
Ativos duvidosos	14.174	14.516
Outros		127
TOTAL	623.728	653.129

A taxa de juro efetiva média para as diferentes categorias de ativos financeiros calculada sobre os saldos líquidos médios (excluindo as reavaliações) é apresentada abaixo:

RENDIMENTO MÉDIO DOS ATIVOS

(Porcentagem)

	2020	2019
Ativos financeiros a Custo amortizado		
Depósitos em Instituições de crédito		
Crédito ao cliente	8,66%	9,48%
Títulos de Dívida		

22. Despesas de juros

A distribuição do saldo nesta rubrica de contas de ganhos e perdas que a acompanha é a seguinte:
 (Milhares de euros)

	2020	2019
Instituições de crédito (*)	43.789	47.908
Operações do mercado monetário através de contrapartes		
Juros sobre o passivo do arrendamento (Nota 2.14 e 15.2)	64	
Outros		
TOTAL	43.853	47.908

(*) Correspondem aos juros vencidos de acordo com as diversas facilidades de crédito e empréstimos com instituições de crédito.

A taxa de juro efetiva média para as diferentes categorias de passivos financeiros calculada sobre os saldos líquidos médios (excluindo as reavaliações) é apresentada abaixo:

RENDIMENTO MÉDIO DO PASSIVO

(Porcentagem)

	2020	2019
Depósitos de Instituições de crédito	0,78%	0,66%
Títulos de dívida emitidos (excluindo passivos subordinados)		
Passivos subordinados		

23. Rendimentos de dividendos

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

RENDIMENTOS DE DIVIDENDOS

(Milhares de euros)

	2020	2019
Ativos financeiros ao justo valor através de outros rendimentos abrangentes	536	372
Visa	501	372
Outros	35	
Participações em empresas do grupo	19.279	10.785
CaixaBank Equipment Finance	2.850	7.665
Telefónica Consumer Finance	1.949	2.480
PromoCaixa (Nota 11)	14.480	
Global Payments MoneyToPay		640
Participações em associadas e joint-ventures	2.197	5.470
Comercia Global Payments	1.767	4.900
Servired	429	570
TOTAL	22.012	16.627

24. COMISSÕES

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

DETALHE DAS COMISSÕES RECEBIDAS

(Milhares de euros)

	2020	2019
Comissões para serviços de cobrança e pagamento	401.018	456.791
<i>Dos quais: cartões de débito e de crédito</i>	<i>148.982</i>	<i>160.337</i>
Para a comercialização de produtos financeiros não-bancários	39.343	36.195
Outras Comissões	11.091	11.639
TOTAL	451.452	504.625

DETALHE DAS COMISSÕES PAGAS

(Milhares de euros)

	2020	2019
Comissões bancárias (1)	(18.988)	(14.921)
Atribuídas a outras empresas (2)	(85.005)	(61.153)
Para serviços de agência (3)	(143.794)	(152.947)
Outras Comissões	(771)	(7.849)
TOTAL	(248.558)	(236.870)

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

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

(3) Corresponde às comissões acumuladas pelos serviços de agência prestados à empresa-mãe do Grupo (negociação, comercialização, intermediação e venda de cartões de crédito e de débito).

25. Outros produtos e encargos de exploração

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

DETALHE DE OUTROS PRODUTOS DE EXPLORAÇÃO

(Milhares de euros)

	2020	2019
Comissões financeiras que compensam os custos diretos	50	547
Rendimentos da prestação de serviços (1)	18.272	6.407
Rendimentos para compensar os custos diretos incorridos nas suas operações (2)	14.341	15.804
Recuperação de despesas para operações fraudulentas (3)	21.450	24.099
Outros rendimentos	394	288
TOTAL	54.507	47.145

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

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

(3) Recuperações de despesas de operações fraudulentas comunicadas por clientes ao abrigo do serviço gratuito CaixaBankProtect. Estas operações são reembolsadas ao cliente e a despesa é inicialmente suportada pela Empresa e reconhecida em "Outras despesas operacionais". As recuperações reconhecidas sob esta rubrica são operações fraudulentas assumidas por um terceiro (comércio eletrónico não seguro).

DETALHE DE OUTROS ENCARGOS DE EXPLORAÇÃO

(Milhares de euros)

	2020	2019
Despesas para acordos comerciais com prescritores	(6.948)	(9.417)
Despesas com operações fraudulentas (1)	(30.816)	(28.794)
Outros assuntos (2)	(1.623)	(5.981)
TOTAL	(39.387)	(44.192)

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

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

26. Gastos com pessoal

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

DETALHE DE GASTOS COM PESSOAL

(Milhares de euros)

	2020	2019
Salários e subsídios	29.209	23.753
Segurança social	7.067	5.874
Provisões para planos de contribuição definidos	113	113
Outras gastos com pessoal	4.141	3.000
TOTAL	40.530	32.740

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

As contribuições feitas pela Empresa a este respeito todos os anos são reconhecidas em " Provisões para planos de contribuição definidos".

A rubrica «Outros custos com pessoal» inclui, entre outras, formação, bolsas de estudo, indemnizações e outros benefícios a curto prazo.

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

QUADRO MÉDIO

(Número de colaboradores)

	2020			2019		
	HOMENS	MULHERES	DOS QUAIS: COM UMA INCAPACIDADE IGUAL OU SUPERIOR A 33%.	HOMENS	MULHERES	DOS QUAIS: COM UMA INCAPACIDADE IGUAL OU SUPERIOR A 33%.
Administradores	62	23		11	4	
Direção	53	63		48	37	
Gestores	157	220	7	173	226	7
TOTAL	272	305	7	232	267	7

A composição da equipa de trabalho no final do ano 2020 e 2019, por categoria profissional e género, é mostrada abaixo:

QUADRO MÉDIO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO

(Número de colaboradores)

	2020			2019		
	HOMENS	MULHERES	DOS QUAIS: COM UMA INCAPACIDADE IGUAL OU SUPERIOR A 33%.	HOMENS	MULHERES	DOS QUAIS: COM UMA INCAPACIDADE IGUAL OU SUPERIOR A 33%.
Administradores	60	23		11	4	
Direção	53	60		48	37	
Gestores	151	210	6	173	225	7
TOTAL	264	293	6	232	266	7

27. Outras despesas administrativas

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

DETALHE DE OUTRAS DESPESAS ADMINISTRATIVAS

(Milhares de euros)

	2020	2019
Tecnologia e sistemas	(56.671)	(51.468)
Publicidade	(13.759)	(17.678)
Bens imóveis e instalações	(1.234)	(381)
Loações	(838)	(1.803)
Comunicações	(3.145)	(1.880)
Serviços administrativos externalizados	(27.490)	(23.388)
Tributações	(218)	(76)
Prémios de seguro	(2.177)	(2.135)
Serviços de segurança e de transporte de dinheiro	(105)	(131)
Representação do pessoal e despesas de viagem	(1.818)	(2.486)
Material impresso e de escritório	(4.457)	(4.658)
Relatórios técnicos	(4.923)	(5.062)
Honorários legais e jurídicos	(2.237)	(1.768)
Órgãos Governantes e de Controlo	(540)	(521)
Outras despesas	(7.578)	(8.166)
TOTAL	(127.190)	(121.601)

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

HONORÁRIOS DO AUDITOR EXTERNO

(Milhares de euros)

	2020	2019
Auditor da Sociedade (PriceWaterhouseCoopers Auditores, SL em 2020 e 2019)	250	212
Auditoria	250	212
Revisão legal das contas	208	200
Revisão limitada	42	12
Outros serviços		
TOTAL	250	212

Informação sobre o período médio de pagamento do fornecedor

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

PAGAMENTOS EFECTUADOS E PENDENTES NA DATA DO BALANÇO

(Milhares de euros)

	MONTANTE	
	2020	2019
Total pagamentos realizados	248.585	355.041
Total pagamentos pendentes	4.394	4.318
TOTAL PAGAMENTOS DO EXERCÍCIO	252.979	359.359

PERÍODO MÉDIO DE PAGAMENTO E RÁCIOS DE PAGAMENTO DOS FORNECEDORES

(Dias)

	DIAS	
	2020	2019
Prazo médio de pagamento ao fornecedor	32,70	14,66
Rácio de operações pagas	32,87	14,61
Rácio de operações pendentes de pagamento	19,90	19,22

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

28. Imparidade ou reversão da imparidade de ativos financeiros não avaliados pelo justo valor através de lucros ou perdas

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

DETALHE DAS PERDAS POR IMPARIDADE EM ATIVOS FINANCEIROS (LÍQUIDAS)

(Milhares de euros)

	2020	2019
Ativos financeiros a custo amortizado / Empréstimos e contas a receber	(304.926)	(171.103)
Empréstimos e adiantamentos	(304.926)	(171.103)
Provisões líquidas (nota 10)	(287.108)	(165.295)
Write-offs/downs	(50.555)	(31.200)
Ativos recuperados (Nota 20)	32.737	25.392
Ativos financeiros ao justo valor através de outros rendimentos abrangentes / Ativos financeiros disponíveis para venda		
Write-offs/downs		
TOTAL	(304.926)	(171.103)

29. Ganhos ou perdas no desreconhecimento de ativos não financeiros

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

DETALHE DE GANHOS OU PERDAS NO DESRECONHECIMENTO DE ATIVOS NÃO FINANCEIROS

(Milhares de euros)

	2020			2019		
	GANHO	PERDA	RESULTADO LÍQUIDO	GANHO	PERDA	RESULTADO LÍQUIDO
Da venda de ativos tangíveis	1.358	(1.942)	(585)			
Da venda de participações de capital (Nota 11)	9.169		9.169			
TOTAL	10.527	(1.942)	8.584	0	0	0

30. Ganhos ou perdas de ativos não correntes classificados como detidos para venda não elegíveis para operações descontinuadas

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

DETALHE DE GANHOS/(PERDAS) EM ATIVOS NÃO CORRENTES DETIDOS PARA VENDA

(Milhares de euros)

	2020	2019
Perdas por imparidade em ativos não correntes detidos para venda	(123)	
Ganho líquido na venda de ativos não correntes detidos para venda (Nota 11)	161.455	
TOTAL	161.332	0

31. Divulgação do justo valor

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

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

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

- Nível 3: são utilizadas técnicas de avaliação nas quais alguns dos pressupostos significativos não são apoiados por dados de mercado diretamente observáveis.

Em referência aos ativos financeiros ao custo amortizado, dada a sua natureza, composição e registo, principalmente com vencimento inferior a um ano e com taxas de juro modificáveis por risco de crédito, os seus desvios em relação às taxas de juro de mercado não são relevantes, e, tendo em consideração os ajustes de avaliação registados nestes ativos, estima-se que o seu justo valor em 31 de Dezembro de 2020 e 2019 não difere significativamente dos seus correspondentes valores contabilísticos.

No caso de ativos reconhecidos em "Ativos financeiros ao justo valor através de outros rendimentos abrangentes", especificamente ações Visa, o valor contabilístico não difere do seu justo valor. Estas ações são classificadas no nível 3 e para estimar o valor justo, o preço cotado das ações da Visa Inc. classe A foi tomado como referência, aplicando ajustes de desconto por iliquidez (as ações classe C têm uma cláusula que impede a sua transferibilidade no mercado) e litigiosidade (mecanismo de ajustamento baseado no possível aparecimento de futuros processos judiciais associados aos negócios da Visa Europe).

Quanto ao justo valor dos passivos financeiros, uma vez que se trata de ativos com taxas flutuantes, o seu justo valor não difere significativamente do valor registado no balanço em 31 de Dezembro de 2020 e 2019.

32. Transações com partes relacionadas

O "pessoal principal de direção" do Caixabank Payments&Consumer, entendendo-se como pessoas que têm autoridade e responsabilidade pelo planeamento, direção e controlo das atividades da Empresa, direta ou indiretamente, é composto por todos os membros do Conselho de Administração e pelos quadros superiores autorizados pelo Banco de Espanha. Em virtude das suas posições, cada uma das pessoas que compõem este grupo é considerada uma "parte relacionada".

Também são considerados familiares próximos do "pessoal principal de direção", os membros do ambiente familiar que poderiam exercer influência, ou ser influenciados por essa pessoa nas suas relações com a Entidade, bem como as empresas em que o pessoal principal ou os seus familiares próximos exercem controlo, controlo conjunto ou influência significativa, ou têm, direta ou indiretamente, poder de voto significativo.

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

SALDOS E OPERAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

(Milhares de euros)

	FUNDACION BANCÁRIA "LA CAIXA" E O SEU GRUPO		ACIONISTA ÚNICO E FILIAIS		EMPRESAS ASSOCIADAS E JOINT VENTURES		PESSOAL PRINCIPAL DE DIREÇÃO	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
ATIVO								
Outros ativos financeiros			10	13				
Empréstimos e adiantamentos								
Instituições de crédito			66.646	18.110				
Empréstimos e adiantamentos a instituições					800		85	42
<i>Dos quais: ajustes de valor</i>								
Participações			249.721	264.936	337.155	665.840		
Imobiliário			41.901	23.110				
TOTAL	0	0	358.268	306.156	337.955	665.840	85	42
PASSIVO								
Passivos financeiros a Custo amortizado			6.027.969	6.605.802				
Passivos fiscais								
Outros passivos								
TOTAL	0	0	6.027.969	6.605.802	0	0	0	0
PERDAS E GANHOS								
Rendimentos de juros								
Despesas de juros			(43.853)	(47.908)				
Rendimentos de comissões			34.707	31.768	6.949	8.231		
Despesas de comissões			(153.173)	(163.612)	(10.564)	(10.549)		
Rendimentos de instrumentos de capital			19.279	7.665	2.197	0		
Outras despesas administrativas			(73.175)	(55.454)	(2.377)	(1.210)	(1.388)	(872)
Outros rendimentos de exploração			12.806	881	6.144	4.733		
Perdas por imparidade em outros ativos								
TOTAL	0	0	(203.409)	(226.660)	2.349	1.205	(1.388)	(872)
OUTROS								
Riscos contingentes							347	
Obrigações contingentes								
TOTAL	0	0	0	0	0	0	347	0

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

Descrição da relação entre CaixaBank Payments&Consumer, CaixaBank e "la Caixa" Banking Foundation

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

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

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

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

33. Outros pedidos de informação

33.1. Meio ambiente

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

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

Em 2020, a Sociedade não foi sujeita a quaisquer multas ou sanções relevantes relacionadas com o cumprimento dos regulamentos ambientais.

33.2. Serviços de apoio ao cliente

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

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

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

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

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

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

A informação sobre a CaixaBank Payments&Consumer Customer Service para 2020 é apresentada abaixo:

RECLAMAÇÕES RECEBIDAS

(Número de reclamações)

	2020	2019
ATENDIDAS PELO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE E CENTRO DE CONTACTO AO CLIENTE (CCC)	17.898	12.671
Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e Centro de Contacto ao Cliente (CCC)	17.898	12.671
SUBMETIDAS AOS SERVIÇOS DE RECLAMAÇÕES DOS SUPERVISORES	174	130
Banco de Espanha	174	130

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

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

TIPO DE RESOLUÇÃO	SAC		BANCO DE ESPANHA	
	2020	2019	2020	2019
Favorável ao reclamante	9.518	4.974	21	15
Favorável à Sociedade	3.563	5.235	21	62
Desistência	0	0	46	17
Outro (inadmissível/sem decisão)	3.772	1.964	47	9
TOTAL	16.853	12.173	135	103

33.3. Relação com agentes

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

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

A Sociedade tem também um estabelecimento permanente em Portugal ao qual foi atribuída a carteira adquirida ao Banco BPI em 2018.

A Sociedade tem também acordos de agência com o CaixaBank, S.A. e o Banco BPI, S.A., respetivamente, que se encontram detalhados na nota 32 das presentes demonstrações financeiras.

Anexo 1 - Participações em subsidiárias

(Milhares de euros)

NOME DA EMPRESA	ATIVIDADE	ENDEREÇO	% PARTICIPAÇÃO		CAPITAL SOCIAL	RESERVAS RESULTADOS	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO	
			DIRETA	TOTAL			DIRETA (LÍQUIDO)	
CaixaBank Equipment Finance, S.A.U.	Aluguer de veículos e equipamentos	Madrid-Espanha	-	100,00	10.518	38.927	2.245	35.587
PremiaT Comunidad Online, S.L.	Marketing da plataforma Cashless	Barcelona-Espanha	-	100,00	100	1.012	(181)	1.613
PromoCaixa, S.A.	Marketing do produto	Barcelona-Espanha	-	100,00	60	(9.104)	17.956	197.521
Telefónica Consumer Finance E.F.C., S.A.	Financiamento ao consumidor	Madrid-Espanha	-	50,00	5.000	28.781	677	15.000

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

Anexo 2 - Interesses em acordos e joint-ventures

(Milhares de euros)

NOME DA EMPRESA	ATIVIDADE	ENDEREÇO	% PARTICIPAÇÃO		ATIVO	PASSIVO	RENDIMEN TOS NORMAIS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO DIRETA (LÍQUIDO)	DIVIDENDOS RESULTANTES DA PARTICIPAÇÃO TOTAL
			DIRETA	TOTAL									
Payment Innovation HUB, S.A.	Meios de pagamento	Espanha- Barcelona-	-	50,00	1.018	91	1.720	60	531	336	336	30	

Nota: A informação da sociedade é baseada nos últimos dados disponíveis (reais ou estimados) no momento da redação deste relatório.

Anexo 3 – Participações em empresas associadas

(Milhares de euros)

NOME DA EMPRESA	ATIVIDADE	ENDEREÇO	% PARTICIPAÇÃO		RENDIMEN					RESULTADO INTEGRAL TOTAL	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO DIRETA (LÍQUIDO)	DIVIDENDOS RESULTANTES DA PARTICIPAÇÃO TOTAL	
			DIRETA	TOTAL	ATIVO	PASSIVO	TOS NORMAIS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS RESULTADOS				
BIP & Drive, S.A.	Portagens eletrónicas	Madrid-Espanha	-	25,00	20.723	9.503	181.731	4.613	4.977	1.631	1.631	3.010	
Brilliance-Bea Auto Finance Co., L.T.D. (1)	Financiamento de automóveis	China	-	22,50	6.084.455	4.372.429	584.636	1.600.000	45.243	66.783	66.783	43.900	
Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L.	Instituição de pagamento	Madrid-Espanha	-	20,00	428.333	223.771	159.940	4.425	170.602	29.535	29.535	232.588	1.767
Global Payments – Caixa Acquisition Corporation S.A.R.L.	Sistemas de pagamento	Luxemburgo	-	49,00	30.147	24	-	13	30.159	(48)	(48)	14.803	
Global Payments Moneytopay, EDE, S.L.	Instituição de pagamento	Madrid-Espanha	-	49,00	130.928	121.308	9.840	1.350	5.855	2.415	2.415	10.110	
Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.	Meios de pagamento	Madrid-Espanha	-	20,00	99.642	29.359	144.577	5.815	62.929	1.540	1.540	24.083	
Servired, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A.	Meios de pagamento	Madrid-Espanha	-	22,01	44.886	18.535	2.488	16.372	7.956	(1.374)	(1.374)	6.538	429
Sistema de Tarjetas y Medios de Pago, S.A.	Meios de pagamento	Madrid-Espanha	-	18,11	400.526	395.847	7.912	240	4.011	428	428	715	
Sociedad de Procedimientos de Pago, S.L.	Instituição de pagamento	Madrid-Espanha	-	22,92	7.809	5.784	12.822	2.346	(305)	(17)	(17)	417	
Zone2Boost, S.L.	Sociedade holding para aquisição de empresas	Barcelona-Espanha	-	40,00	2.054	31	165	3	2.332	(312)	(312)	961	

(1) Todos os dados, exceto o custo, são expressos em moeda local: Renmimbi (Milhares)

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