



Informe anual 2020

Índice

1	Mensaje de los Directores	P.5 Mensaje de los Directores			
2	UCI en cifras	P.9 UCI en Cifras			
3	Hitos 2020	P.12 2020 un año lleno de éxitos			
4	Principales Magnitudes	P.17 Principales Magnitudes			
5	Estado de Información No Financiera	P.23 Informe de verificación 1. Introducción P.31 2. Modelo de Negocio P. 35 3. Gestión de riesgos P. 59	4. Compliance y cultura ética corporativa P. 65 5. Estrategia de responsabilidad corporativa P. 73 6. El cliente como centro de nuestra actividad P. 93	7. Contribución a la sociedad P. 101 8. Proveedores P. 109 9. Comprometidos con el entorno P. 111	10. Información fiscal P. 123 11. Anexo: Tabla relación requerimientos Ley 11/2018 con indicadores GRI P. 125
6	Informe Económico y Financiero	Informe de Gestión P.135 Cuentas Anuales P. 157			
7	Organización corporativa Grupo UCI	Grupo UCI: P. 278			

1. Mensaje de los directores

El ejercicio 2020 ha estado marcado en todos los ámbitos por la pandemia provocada por el Covid-19, alterando radicalmente muchos aspectos de la vida que parecían inamovibles, normalizando el uso de términos como mascarilla, distancia social, teletrabajo, videollamadas o cierre perimetral. La crisis sanitaria ha puesto a nuestros hogares en el centro de todo, convirtiendo a las viviendas en improvisadas oficinas o centros de estudio donde pasar largas temporadas.

“ Merece destacar el acuerdo alcanzado con el Banco Europeo de Inversión (BEI), en el marco de la novedosa titulación Green Belem I. ”

Los impactos económicos de la pandemia han provocado una recesión de escala global. El PIB de la Eurozona ha caído un 4,9 y en Japón un 4,8, mientras que en EEUU ha descendido un 2,4.

En este contexto, la economía española y portuguesa, debido al fuerte peso de los sectores economía relacionada con el turismo, han sufrido un impacto mayor que la media de la UE. A pesar de los pronósticos del Gobierno español y organismos internacionales, que apuntaban a una caída del PIB superior al 11%, finalmente el año se cerró con una caída del PIB del -9,1%. Como contrapunto, la tasa de ahorro de los hogares españoles se situó en 2020 en el 14,8% de su renta disponible, 8,5 puntos por encima de la de 2019.

A lo largo de 2020, el mercado inmobiliario, que venía encadenando un crecimiento sostenido desde 2015, también se ha visto afectado por la crisis sanitaria, aunque sustancialmente inferior

a lo que muchos analistas anticipaban cuando se produjo el confinamiento de la primera ola de la pandemia..

En este contexto el Grupo UCI ha vuelto a demostrar su resiliencia, adoptando al teletrabajo de los equipos de sede y oficinas en apenas dos días, lo que ha permitido continuar con la actividad con plenas garantías y calidad de servicio, así como alcanzar importantes hitos a lo largo del ejercicio, entre los que destaca la obtención del certificado ‘Great Place To Work’, en la gestión de los RRHH de España y Portugal.

Trabajando prácticamente todo el ejercicio en teletrabajo, UCI ha formalizado en 2020 nuevas hipotecas por importe de 785 millones de euros, 612 millones en España y 173 millones en Portugal, con un excelente nivel de calidad de servicio, valorado con un 9,7 en Ekomi y 4,7 sobre 5 en Google.

La inversión crediticia global gestionada por el Grupo se ha situado en 10.746 millones (+0,2%). El margen bruto consolidado ha alcanzado los 146 millones de euros, tras registrarse unos ingresos por plusvalías en la recompra de bonos de titulaciones propios, superiores a 9M€.

Proteger y garantizar la seguridad de nuestros empleados, clientes y el resto de nuestros grupos de interés ha sido clave en 2020. Muestra de ello ha sido la obtención y renovación del Certificado AENOR por la gestión frente a la COVID-19, reconocimiento externo que respalda la aplicación en UCI de los criterios establecidos por autoridades sanitarias y el despliegue de medidas de seguridad e higiene aplicadas en nuestras instalaciones.

2020 ha sido también un año de consolidación del modelo de negocio, centrado en ofrecer productos y servicios de calidad, adaptados a las necesidades de nuestros clientes, competitivos y a la vez, sostenibles.

Además, nos hemos mantenido fieles a nuestra promesa de continuar al lado de nuestros clientes, ayudando a los más afectados por la crisis económica asociada a la pandemia, esencialmente a través de las moratorias públicas y privadas, y de soluciones personalizadas

de pago para aquellos clientes cuyas circunstancias no se ajustaban a los criterios establecidos por la normativa de las moratorias.

Como especialistas en financiación sostenible, estamos comprometidos con la descarbonización de los países en los que desarrollamos nuestra actividad. Este compromiso se ha puesto de manifiesto con la obtención del certificado ISO 14001 de AENOR por nuestro Sistema de Gestión Ambiental basado en tres ejes: minimizar nuestro impacto ambiental, la gestión de los riesgos ambientales y la financiación sostenible.

Merece destacar el acuerdo alcanzado con el Banco Europeo de Inversión (BEI), en el marco de la novedosa titulización Green Belem I, que contribuirá a la renovación de edificios existentes, a la construcción de unos 25.000 m² de nuevas viviendas y a la rehabilitación de otros 450.000 m² de propiedades existentes. Estas inversiones serán posibles gracias a la financiación en forma de préstamos hipotecarios verdes y de préstamos al consumo para la mejora de Eficiencia Energética de viviendas en España y Portugal que UCI se ha comprometido a facilitar.

“Proteger y garantizar la seguridad de nuestros empleados, clientes y el resto de nuestros grupos de interés ha sido clave en 2020.”

En condiciones de mercado desafiantes, con una mayor volatilidad impulsada por la coyuntura del SARS-COV-2 y los cierres progresivos de las Regiones/Países europeos, hemos colocado dos operaciones RMBS, Green Belem nº1 y Prado VII, ambas cumpliendo con los criterios de europeos titulación STS establecidos en el Reglamento de Titulación (UE) 2017/2402.

En enero de 2021, Green Belem I, la primera emisión RMBS de bonos de titulación verdes de Portugal ha obtenido el premio 'Sustainable Finance Award' de Euronext Lisbon.



La acción social de UCI del ejercicio 2020 ha estado influenciada por la crisis sanitaria y económica, estando focalizada en acciones solidarias alineadas con nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En UCI apoyamos los diez principios del Pacto Mundial sobre los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Nuestra intención es impulsar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular, los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Confiamos en que la lectura de nuestro Informe Anual sea de su interés. Reciba un cordial saludo.



Roberto Colomer
Director General

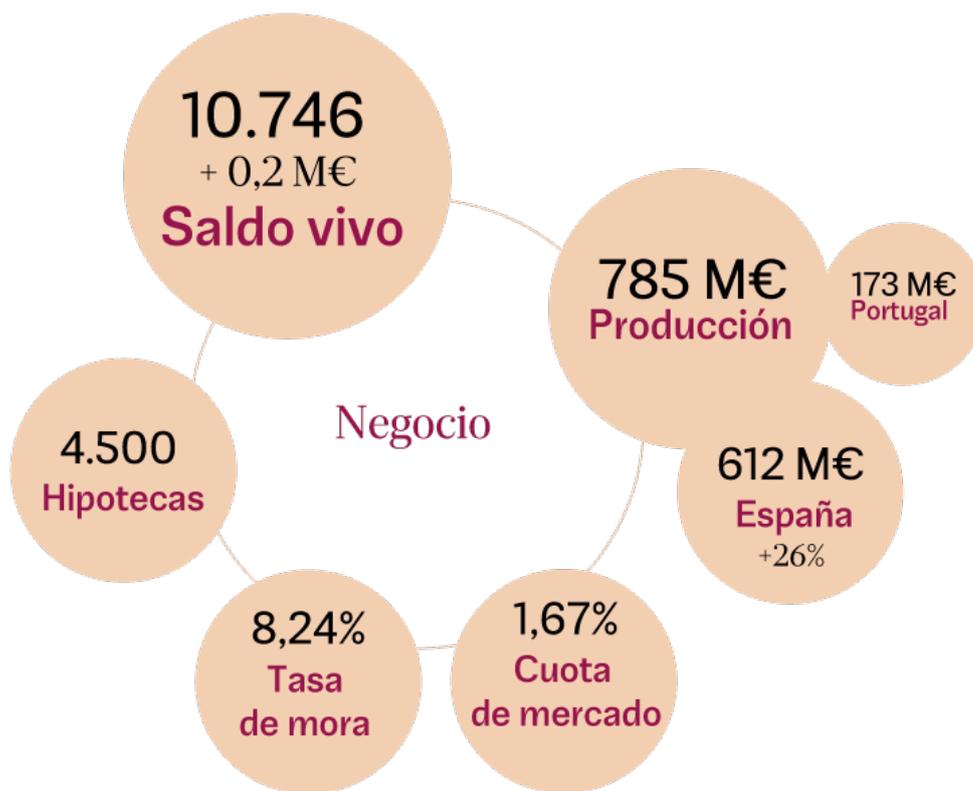


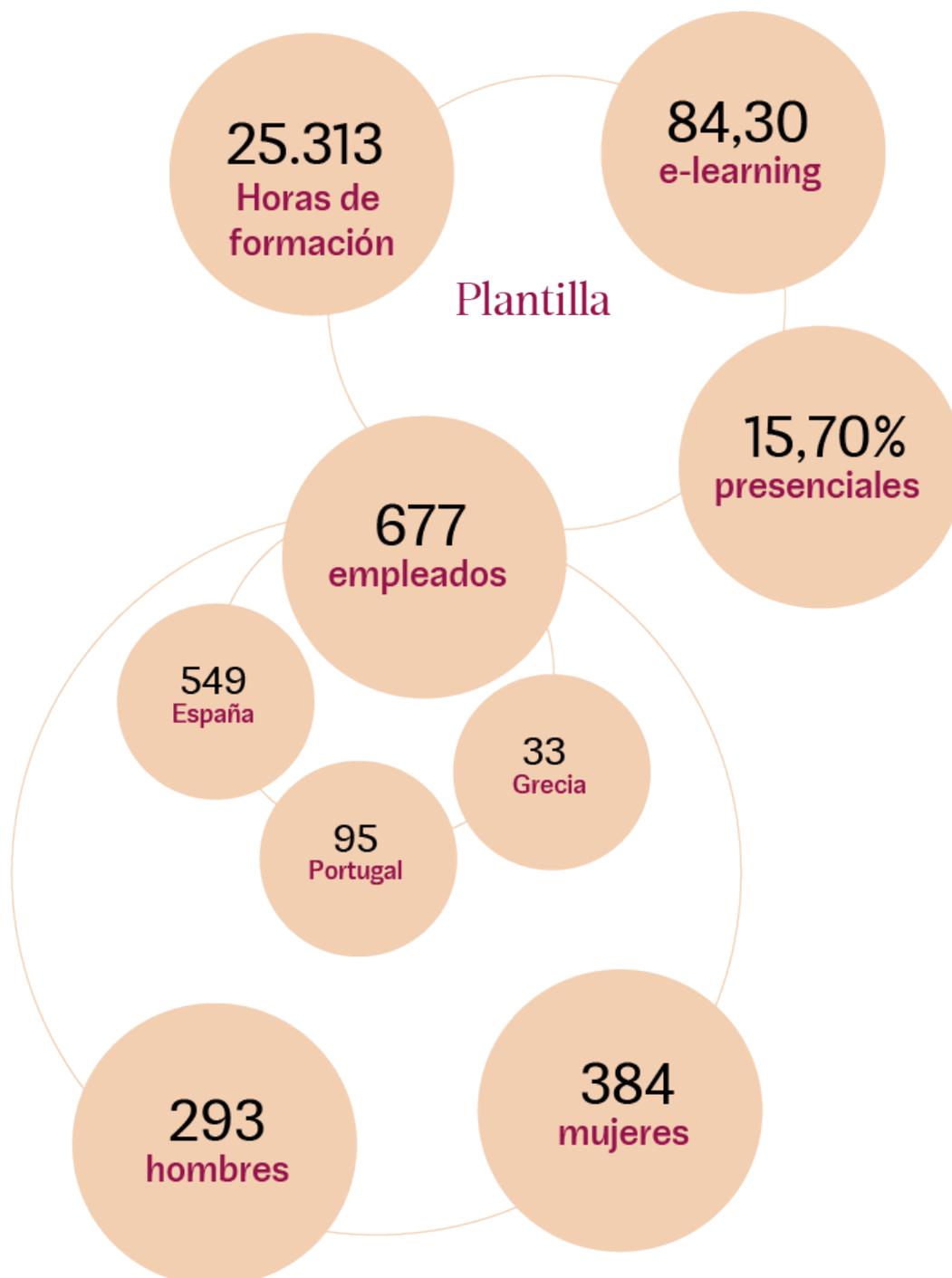
Philippe Laporte
Subdirector General
Financiero,
Tecnología y Clientela



**Escanéame para
acceder al video de
mensaje de
los directores**

2. UCI en Cifras





3. Hitos 2020

Principales Hitos de UCI 2020

enero

UCI, y en general todos los EFC's, comienzan a aplicar la Circular 4/2019, de 26 de noviembre, del Banco de España, que supone, entre otros aspectos, la aplicación de la normativa contable internacional IFRS9.

febrero

Lanzamos SUMA, una nueva hipoteca verde para 'descarbonizar' el parque inmobiliario. Esta solución une la compra y la reforma de una vivienda en un solo préstamo

marzo

Implementamos el teletrabajo en sede y agencias como medida de prevención ante la COVID-19.

Colaboramos con Cruz Roja y su iniciativa de Alojamiento para las medidas de confinamiento de colectivos especiales sin domicilio.

Ampliamos la familia de marcas con Créditos.com, un nuevo portal de financiación para reformar y mejorar la eficiencia energética de viviendas y comunidades de propietarios.

Activamos #CuídateCorazónEnCasa, un programa de nutrición y entrenamiento desarrollado junto a Freedom & Flow Company para que la plantilla y sus familiares puedan realizar ejercicio y desconectar durante el confinamiento.

Inmociónate se reconvierte en Inmociónate En Casa, un magazine online diario que congrega cada tarde a más de 1.000 inmobiliarios desde casa.

abril

A través de la iniciativa Inmosolidarios, donamos 1.500 kg de alimentos al Centro Operativo Municipal de Jerez.

Junto a Concovi lanzamos una Guía de Rehabilitación desarrollada con IDAE (Instituto para la diversificación y ahorro de energía) y el Ayuntamiento de Barcelona. Su objetivo es servir como manual de recomendaciones e instrumento de trabajo a profesionales del sector inmobiliario y propietarios de viviendas.

A través de una operación kilo digital organizada junto a la plantilla, recaudamos 6.322,5 kg. de alimentos para que la ONG Banco de Alimentos de Madrid pueda repartirlos entre los más necesitados durante la crisis sanitaria.

mayo

Lanzamos con éxito, a pesar de la lockdown de la pandemia RMBS Green Belém 1 por un importe de 385 M€. Nuestro primer fondo de titulización en Portugal sigue los principios de la regulación STS (Simple, Transparent and Standardised), está comprometido con los principios de la Energy Efficient Mortgages Initiative (EEMI) y cuenta con el sello verde de Sustainalytics, muestra del compromiso de UCI con la descarbonización del parque inmobiliario.

Lanzamos la iniciativa #ODSEnCasa con el objetivo de trasladar a nuestros grupos de interés consejos básicos para contribuir al cumplimiento de los ODS en el hogar.

Impulsamos el Barómetro Inmobiliario – ‘El sentimiento de mercado de los profesionales inmobiliarios’, un estudio periódico que analiza la percepción de los agentes inmobiliarios sobre la evolución y proyecciones del mercado.

Firmamos una alianza con el Banco Europeo de Inversión (BEI) para impulsar proyectos de eficiencia energética en España y Portugal. Dicho acuerdo contribuirá a la construcción de 25.000 m² de nuevos edificios y a la rehabilitación de otros 450.000 m² de propiedades existentes, así como a la creación de 1.230 puestos de trabajo y un ahorro de 44Gwh/anuales.

junio

A través de créditos.com firmamos un acuerdo con el Colegio de Administradores de Fincas (CAF Sevilla) para fomentar la reforma y rehabilitación de viviendas y comunidades en Sevilla

julio

Nuestras sedes de Madrid y Lisboa obtienen el certificado ISO 14001 por el sistema de gestión ambiental. Este sello es un reconocimiento a nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental creando un sistema de gestión respetuoso con el medioambiente, minimizando los efectos ambientales producidos como consecuencia de nuestra actividad.

Firmamos un acuerdo con la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid (EMVs) para favorecer la mejora de la eficiencia energética y la sostenibilidad, la conservación, las mejoras en accesibilidad y seguridad, y la regeneración y renovación urbana de la capital.

La consultora GreatPlace to Work® nos reconoce como un ‘Gran lugar para trabajar’, una de las distinciones en el ámbito de Recursos Humanos más prestigiosas a nivel nacional e internacional.

septiembre

Nos convertimos en una de las primeras entidades financieras en obtener el Certificado AENOR por la gestión frente a la COVID-19, un aval que garantiza que todas nuestras instalaciones están aplicando los protocolos y medidas de seguridad adecuadas para minimizar el riesgo de propagación del virus.

Nos sumamos al Pacto Mundial de Naciones Unidas, iniciativa mundial que trabaja a favor de la paz, la seguridad y el desarrollo sostenible y representa el mayor ejemplo de compromiso por la sostenibilidad empresarial en todo el mundo, con más de 14.000 entidades adheridas.

En el marco del 75º aniversario de la ONU y el vigésimo aniversario del Pacto Mundial, nuestro CEO, Roberto Colomer, firma la Declaración a favor de la cooperación mundial renovada junto a más de 1.000 directivos de empresas procedentes de un centenar de países.

octubre

“Una casa Una vivienda en España, con terraza, patio o jardín, y pagada con su sueldo”. Celebramos el Día de la Educación Financiera con una encuesta realizada a un centenar de niños españoles sobre su casa ideal cuando sean mayores y su conocimiento financiero para hacerlo realidad

noviembre

Lanzamos Prado VII, el primer Fondo titulización español que cumple con los criterios de titulización Europeos STS (Simple, Transparent and Standardised) establecidos en el Reglamento de Titulización (UE) 2017/2402 y con los requisitos reglamentarios de CRR (Reglamento de requerimientos de capital) y LCR (ratio de cobertura de liquidez a corto plazo).

SIRA el área de desarrollo profesional del Grupo UCI, organizo Greenmocionate, un encuentro online para impulsar la sostenibilidad y la eficiencia energética de la vivienda entre los profesionales inmobiliarios.

diciembre

Trasladamos nuestra oficina de L'Hospitalet de Llobregat a Barcelona, contando con dos oficinas en la Ciudad Condal.

Lanzamos el informe El Covid-19 y la vivienda: un estudio sobre 15.000 operaciones que analiza los cambios de preferencia de los compradores a raíz de la crisis sanitaria.

“Un hogar más digital para todos”. Nuestra felicitación navideña se materializa en una campaña de donación para la Fundación Prodis, concretamente para el programa Conecta2, un curso de formación en competencias digitales para personas con discapacidad intelectual.

4. Principales Magnitudes

Datos Significativos	2020	2019	Variación
PRODUCCION CONSOLIDADA (M€)	784,7	676,3	16,0%
Producción España	611,7	485,3	26,1%
Producción Portugal	173,0	191,0	-9,4%
SALDOS GESTIONADOS CONSOLIDADOS (M€)	10.745,6	10.722,5	0,2%
Balance España	4.720,3	4.540,3	4,0%
Balance Portugal	825,8	1.142,9	-27,7%
Balance Grecia	203,2	213,1	-4,6%
TITULIZADOS Colocadas Consolidadas Balance España (UCI 10-17 + Prado II-VII)	4.544,6	4.710,7	-3,5%
TITULIZADOS Colocadas Consolidadas Balance Portugal (Green Belem 1)	350,0	0,0	NR
TITULIZADOS Colocadas Fuera Balance España (UCI 9)	101,8	115,4	-11,8%
Nº DE EXPEDIENTES EN GESTION (Esp+Ptg+Gr)	118.618	118.682	-0,1%
Nº DE SOLUCIONES (VENTAS+ALQUILERES) INMUEBLES ADJ/MºVº (*)	1.234	1.455	-221
Nº DE AGENCIAS COMERCIALES e INMUEBLES (*)	32	33	-1
Nº CONSULTORES FINANCIEROS (*)	181	168	13
Nº DE EMPLEADOS (**)	680	691	-11

(*): España+Portugal+Grecia (**): con ETT's+Compracasa (Esp+Ptg)

DATOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS (IFRS 9 en 2020 y proforma en 2019)	2020	2019	Variación
MARGEN BRUTO (M)	145,7	155,7	-6,4%
MARGEN FINANCIERO (**)	143,4	154,8	-7,3%
COMISIONES Y OTROS INGRESOS (*)	2,3	1,0	137,3%
GASTOS GENERALES (M)	47,8	49,7	-3,9%
MARGEN EXPLOTACIÓN (M)	97,9	106,0	-7,6%
CARGA DEL RIESGO (M)	134,2	91,0	47,5%
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN (M)	-36,3	15,0	
IMPUESTOS (M)	-10,6	2,1	
RESULTADO NETO CONSOLIDADO (M) (***)	-25,7	12,9	

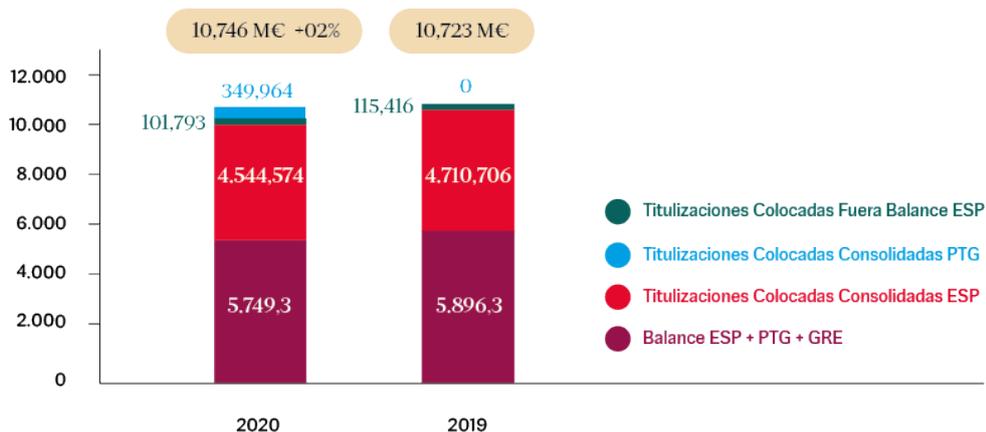
(*): neto de comisiones (Apertura-Apa-Agente) (**) incluyendo capital gain BuyBack 9,4 M€ en 12m-20 vs 14,8 M€ en 12m-19
 (***): incluyendo participaciones (+0K€)

RATIOS DE GESTION CONSOLIDADOS (IFRS 9 en 2020 y proforma Dic-19)	2020	2019	Variación
CAPITAL SUSCRITO (M)	.98,0	.98,0	0,0
RESERVAS (Tier 1 + resultado ejercicio N) (1) (M)	239,0	332,7	-93,8
TOTAL TIER 1 computable (incluyendo AT1) (M)	453,5	518,4	-64,9
TOTAL TIER 2 (Deuda Subordinada + Excesos Genérica) (M)	104,7	107,5	-2,7
TOTAL RECURSOS PROPIOS Tier 1 (1) + Tier 2 (M)	558,2	625,8	-67,6
% COEFICIENTE DE SOLVENCIA (Tier 1) (1) (2)	8,7%	9,6%	-0,9%
% COEFICIENTE DE SOLVENCIA (Total) (2)	10,7%	11,5%	-0,9%
% ROE	-7,6%	3,0%	-10,6%
ACTIVOS DUDOSOS +90D GESTIONADOS SIN "SUBJETIVOS" (M)	885,2	904,2	-19,0
ACTIVOS DUDOSOS "SUBJETIVOS" (M)	513,3	425,9	87,4
Stock de Inmuebles adjudicados Gestionados (España+Portugal+Grecia en N^o)	5.008	5.479	-471
TOTAL PROVISIONES CARTERA CREDITICIA (M)	388,1	292,3	95,8
TOTAL PROVISIONES Stage 1 / GENERICAS (M)	21,3	27,5	-6,2
TOTAL PROVISIONES Stage 2 / SUBESTANDAR (M)	23,0	15,2	7,8
TOTAL PROVISIONES Stage 3 / ESPECIFICAS sin "subjetivos" (M)	296,7	222,4	74,3
TOTAL PROVISIONES Stage 3 / ESPECIFICAS "subjetivos" (M)	47,1	27,3	19,9
TOTAL PROVISIONES INMUEBLES (M)	122,8	119,4	3,4
TOTAL PROVISIONES (M)	510,9	411,7	99,2
% NPL's/Gestionados (Balance + Titulizados) > 90 Días - sin incluir "Subjetivos"	8,24%	8,43%	-19,5
% Dudosos Subjetivos - incl. Ptg+Gre desde 2020	4,79%	3,97%	81,5
% Total Dudosos Global	13,02%	12,40%	62,0
% COBERTURA "DUDOSOS > 90D + INMUEBLES"	30,2%	23,5%	6,7%
% RATIO DE EFICACIA Consolidado	33,7%	33,9%	-0,2%

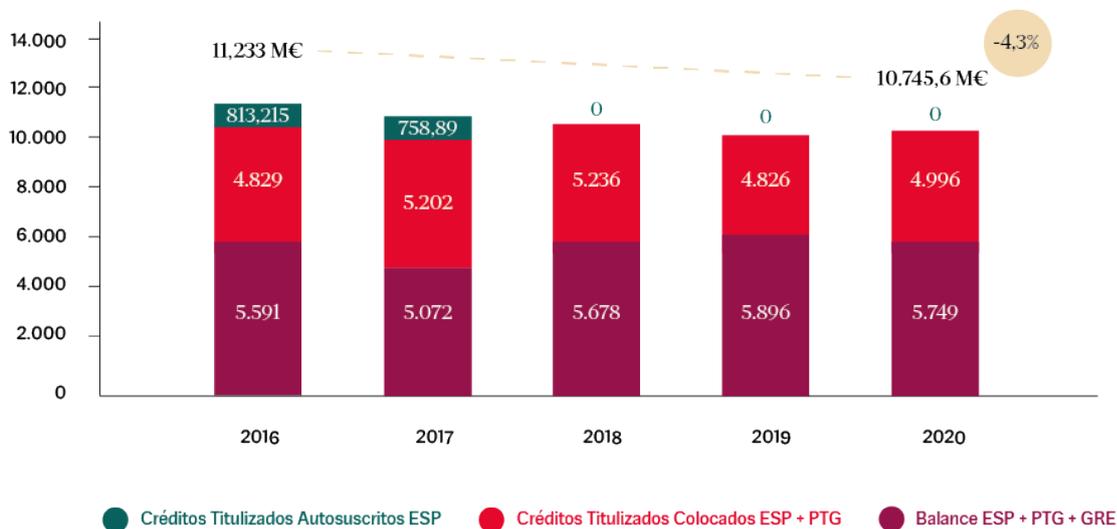
Producción Consolidada (M€)



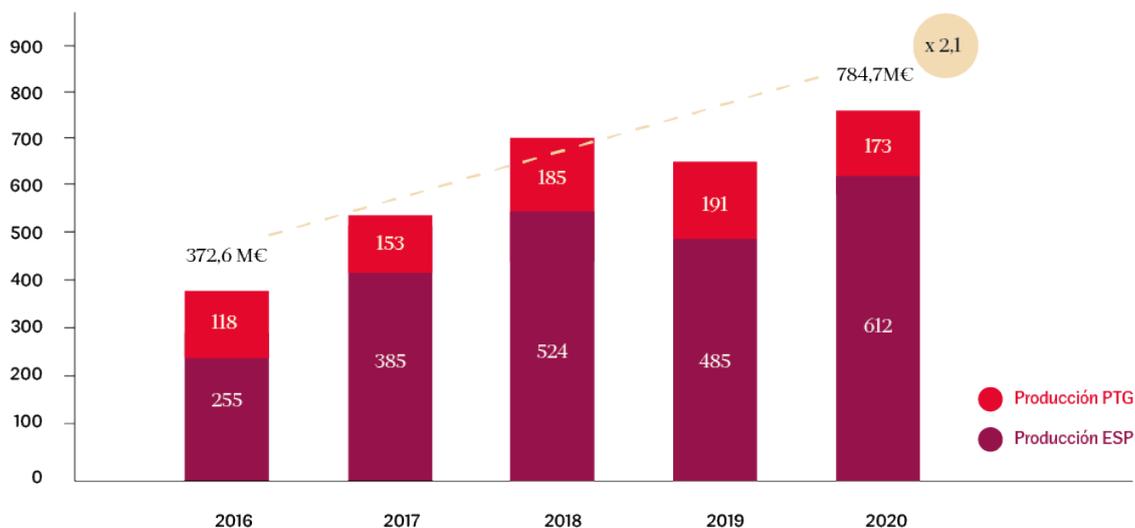
Saldos Vivos Gestionados (M€)



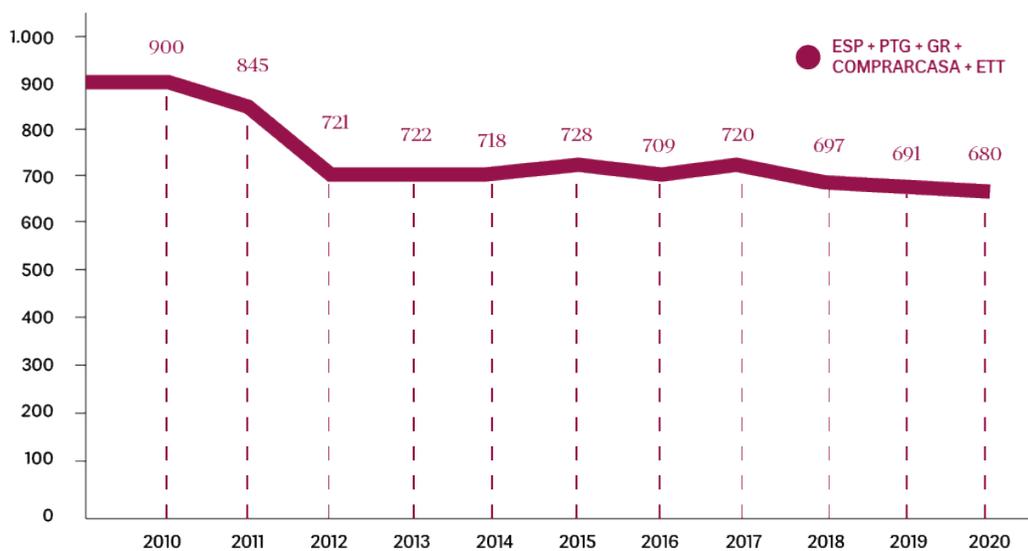
Evolución del Saldo Vivo Gestionado (M€)



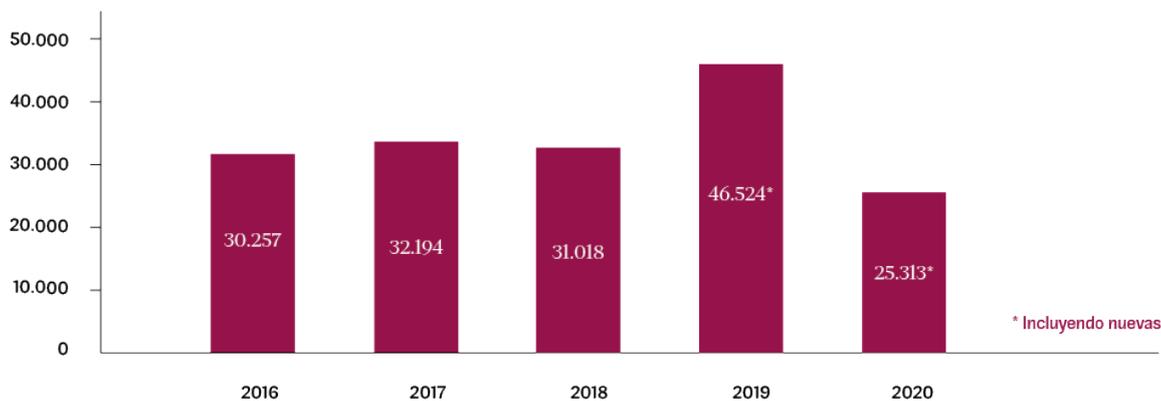
Evolución de la Producción Nueva (M€)



Evolución de la Plantilla



Evolución de las horas de formación al año



5. Estado de Información No Financiera

UCI, S.A.Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Estado de Información No Financiera Consolidado
del ejercicio terminado
el 31 de diciembre de 2020

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

A los Accionistas de
UCI, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) adjunto correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, de **UCI, S.A.** (en adelante, la Sociedad dominante) y **Sociedades Dependientes** (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el apartado "11. Anexo: Tabla relación requerimientos Ley 11/2018 con indicadores GRI" incluido en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de la Sociedad dominante. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (estándares GRI), seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla incluida en el apartado "11. Anexo: Tabla relación requerimientos Ley 11/2018 con indicadores GRI" del EINF adjunto.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores de la Sociedad dominante son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de la calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera, y específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2020.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas en España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades y áreas responsables del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

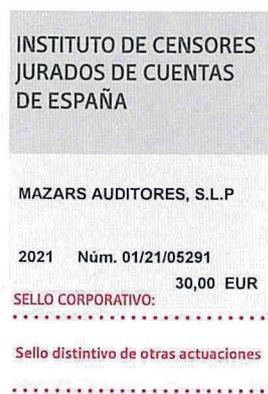
- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con estas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad dominante presentado en el apartado “4.1 Análisis de temas relevantes” así como considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección de la Sociedad dominante.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de **UCI, S.A. y Sociedades Dependientes** correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla denominada “11. Anexo: Tabla relación requerimientos Ley 11/2018 con indicadores GRI”, del citado EINF.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos o jurisdicciones.



Madrid, 30 de abril de 2021

MAZARS AUDITORES, S.L.P.

Oscar Herranz López

Índice

1. Introducción

2. Modelo de Negocio

- 2.1 Entorno Económico y tendencias
- 2.2 Quiénes Somos
- 2.3 Misión Visión y Valores
- 2.4 Objetivos y estrategia
- 2.5 Mercados en los que operamos
- 2.6 Gobierno corporativo

3. Gestión de riesgos

- 3.1 Políticas y procedimientos para la gestión de riesgos
- 3.2 Principales riesgos y control
- 3.3 Evaluación de riesgos
- 3.4 Riesgos ambientales, sociales y de buen gobierno +

4. Compliance y cultura ética corporativa

- 4.1 Nuestra cultura de cumplimiento
- 4.2 Competencias de Compliance
- 4.3 Normas básicas
- 4.4 Actividad
- 4.5 Sensibilización y formación impartida en materia de Cumplimiento Normativo
- 4.6 Aportaciones monetarias a asociaciones sectoriales

5. Estrategia de responsabilidad corporativa

- 5.1 Análisis de temas relevantes

- 5.2 Nuestros grupos de interés

- 5.3 Plan de actuación

- 5.4 Respeto de los Derechos Humanos

6. Un gran equipo

- 6.1 Empleo
- 6.2 Organización del trabajo
- 6.3 Salud y seguridad
- 6.4 Relaciones Sociales
- 6.5 Diversidad
- 6.6 Formación
- 6.7 Comunicación Interna

7. El cliente como centro de nuestra actividad

- 7.1 Satisfacción y recomendación
- 7.2 Reclamaciones y Servicio de Atención al Cliente
- 7.3 Políticas de recuperación

8. Contribución a la sociedad

- 8.1 Compañeros de viaje

9. Proveedores

10. Comprometidos con el entorno

11. Información fiscal

12. Anexo: Tabla relación requerimientos Ley 11/2018 con indicadores GRI

1. Introducción

Estado de Información
No Financiera 2020



1. Introducción

El presente Estado de Información no Financiera consolidado forma parte del Informe de Gestión del Grupo UCI emitiéndose como un informe independiente. Con este informe cumplimentamos los requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de Información No Financiera y Diversidad.

El alcance de la información y de las entidades incluidas en el Estado de Información No Financiera corresponde a Unión de Créditos Inmobiliarios S.A., Establecimiento Financiero de Crédito en España y a la sucursal de Portugal, cuyo perímetro cubre el 93% de los empleados del Grupo UCI y el 98% del saldo vivo gestionado. La información de las demás sociedades que confirman el Grupo UCI no es representativa a efectos de este informe.

En este tercer Informe No Financiero del Grupo hemos presentado información y métricas más maduras. Durante 2019 trabajamos para consolidar los datos presentados, mejorarlos de acuerdo con objetivos internos y a las tendencias del sector, aumentar su comparabilidad e incrementar el número de indicadores incluidos.

Tras revisar nuestra Política de Responsabilidad Corporativa en 2019, en 2020 se ha iniciado un nuevo Estudio de Materialidad, que vertebrará la acción del grupo en materias no financieras.

Para elaborar el presente informe hemos seguido los requisitos establecidos por la Ley 11/2018, así como el marco global de reporte que brinda el estándar del Global Reporting Initiative (GRI). Para mayor detalle se puede consultar el Anexo que contiene la tabla de relación entre los requerimientos de la Ley y los indicadores GRI.

Siguiendo estos estándares globales de reporte, los contenidos incluidos en el presente Estado de Información No Financiera siguen los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad, siendo la información incluida precisa, comparable y verificable.



2. Modelo de Negocio

Queremos mejorar
el mundo a través
de las viviendas.

UCI *Hipotecas
para vivir*



2.1 Entorno económico y tendencias

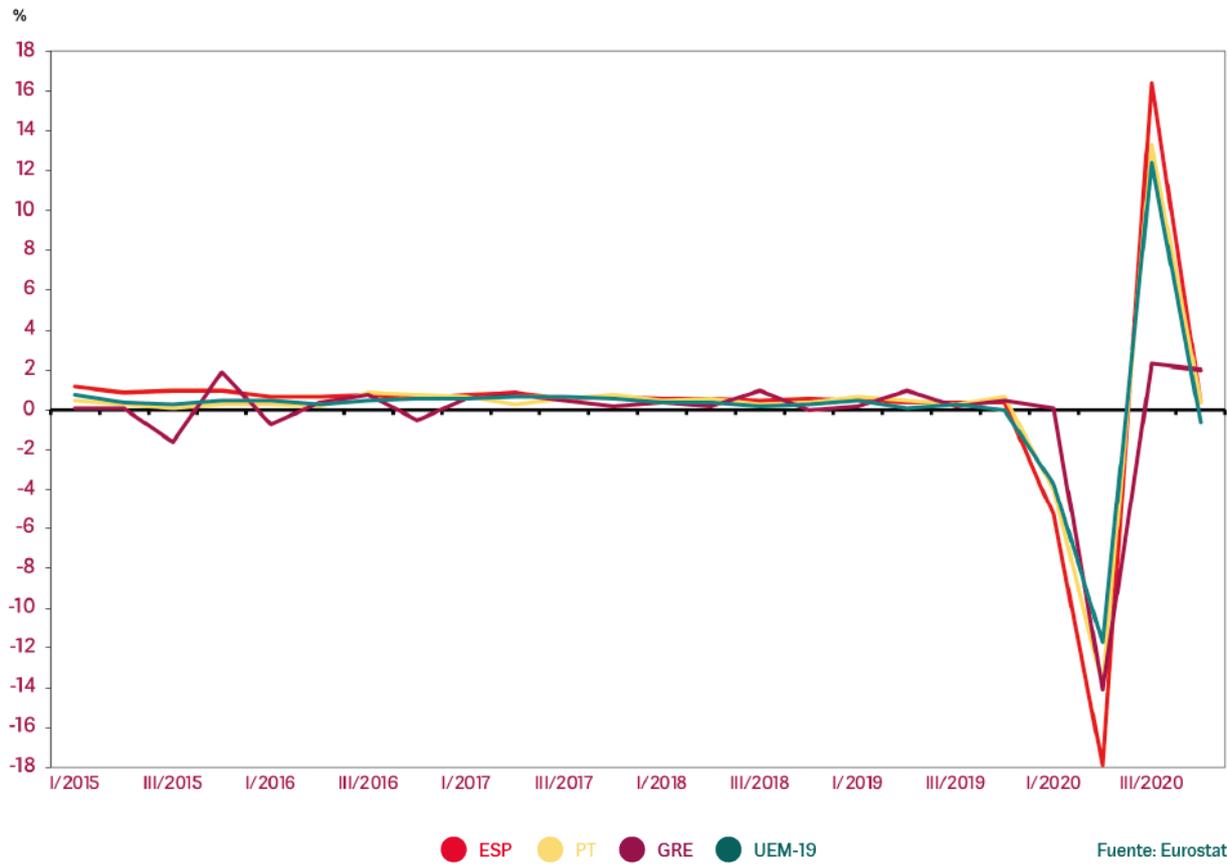
2020 ha sido un año marcado por la crisis sanitaria generada por la pandemia de covid-19, con importantes consecuencias en la actividad económica en general, y en la actividad del Grupo UCI. La ralentización económica en el conjunto de la economía mundial ha sido histórica: el descenso del PIB mundial, según estimación del FMI fue del 4.4%, próximo a la bajada de 5.1% experimentada entre 2008 et 2009. Desde el origen de la serie de datos en 1960, 2020 representa el segundo año de retroceso de la economía mundial.

En los mercados donde opera UCI, el impacto ha sido aún mayor: La contracción de la economía española fue de 11.0% en 2020, y Eurostat espera retrocesos de 5.9% para Portugal, y de 8.0% para la economía helena. En su conjunto, la economía de la UE retrocedió un 4.8% en 2020, un 5.1% para la zona euro.

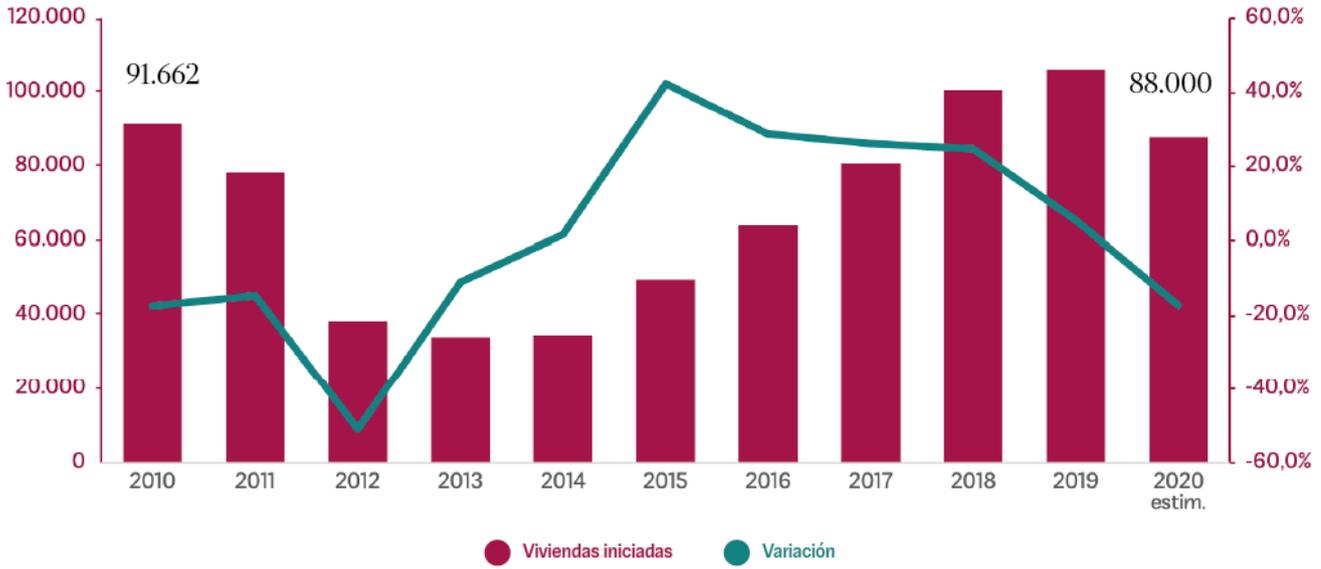
El mercado inmobiliario residencial español, a pesar del complicado entorno económico, tuvo un desempeño bastante estable: la evolución interanual de los precios hasta el 3er trimestre 2020 fue una bajada del 1.1%, si bien este dato representó una subida del 0.6% con respecto al de T2 2020. El volumen de ventas de viviendas acumulado hasta el mes de noviembre 2020 presentó un retroceso del 19.3% con respecto al mismo período de 2019, según el INE, consecuencia esencialmente de los 3 meses de casi pleno confinamiento

	PIB - % variación anual				Variación anual Bolsas			Inflación - fin de año				Desempleo - fin de año			
	2017	2018	2019	2020	18/'17	19/'18	20/'19	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020
EE.UU. (a)	2,3	2,6	2,2	-2,4	-6%	22%	7%	2,1	1,9	2,3	1,4	4,1	3,9	3,6	6,7
Japón	1,9	0,8	0,7	-4,8	-12%	19%	15%	1,1	0,3	0,8	-1,2	2,7	2,4	2,2	2,9
Zona EURO (19 area)	2,5	1,9	1,0	-4,9	-14%	23%	-9%	1,4	1,5	1,3	-0,3	9,1	7,9	7,3	8,3
Alemania (a)	2,5	1,5	0,4	-3,6	-19%	25%	4%	1,6	1,7	1,5	-0,7	3,8	3,3	3,2	4,6
Francia (a)	2,3	1,7	0,8	-4,9	-11%	26%	-7%	1,2	1,9	1,6	0,0	9,4	9,1	8,2	8,9
España (a)	3,1	2,5	1,7	-9,1	-15%	12%	-15%	1,2	1,2	0,8	-0,6	17,2	14,2	13,7	16,2
Portugal	2,7	2,2	2,3	-6,1	-12%	10%	-6%	1,6	0,6	0,4	-0,3	9,0	6,9	6,7	6,5
Grecia	1,4	1,9	1,2	-7,9	-24%	49%	-12%	1,0	0,6	1,1	-2,4	21,5	18,0	16,4	

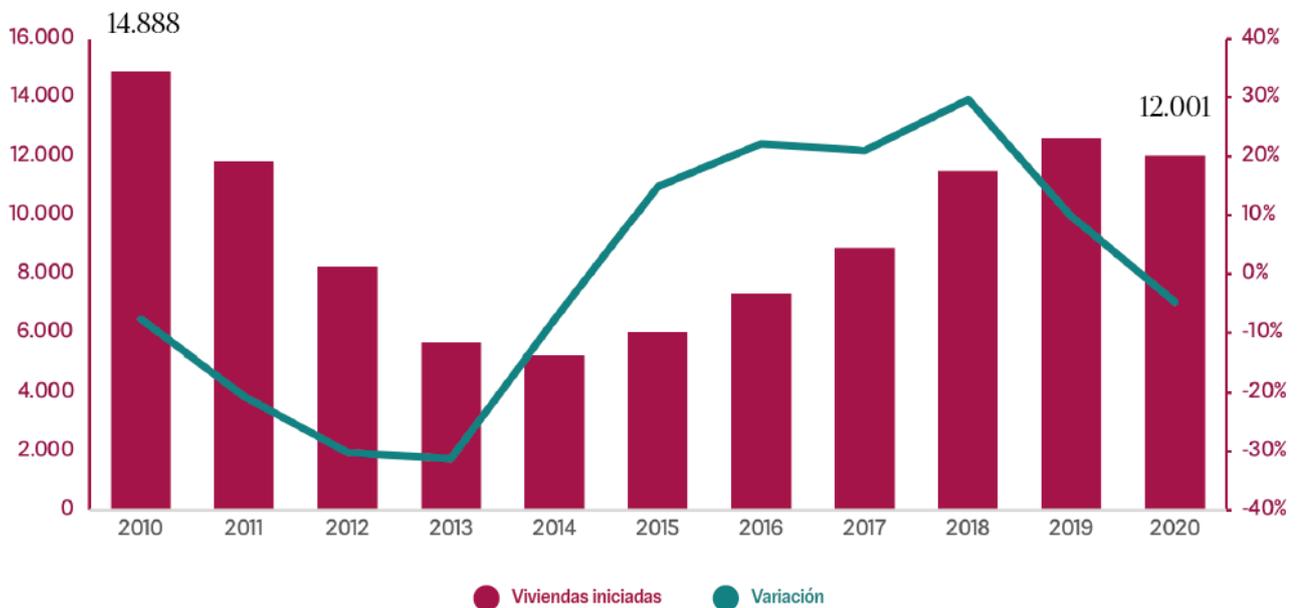
Variación trimestral del PIB



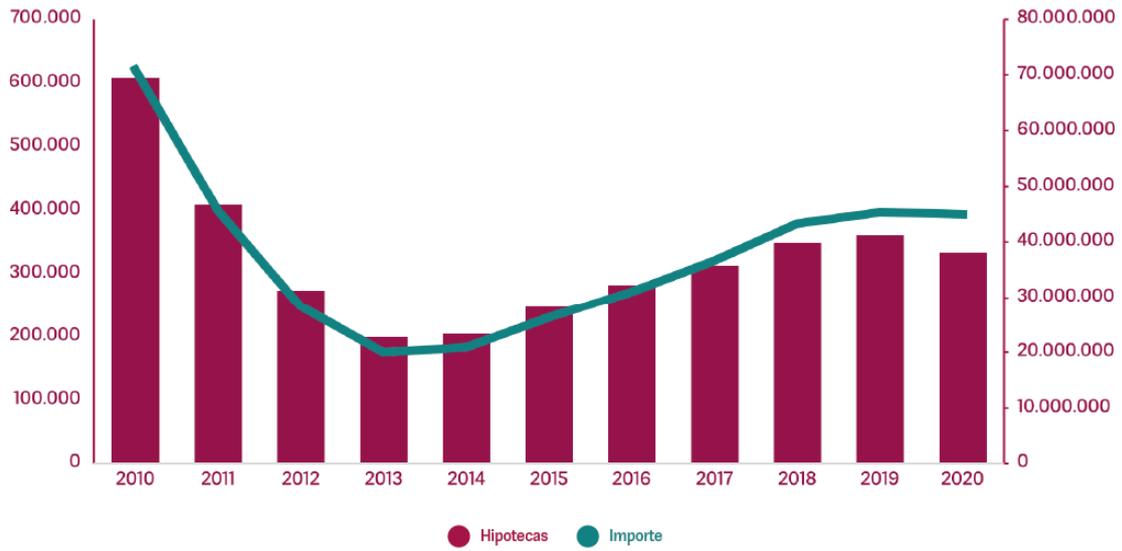
Nº Viviendas libres iniciadas en España



Nº Viviendas libres iniciadas en Portugal



Hipotecas sobre viviendas e importe en España



2.2 Quiénes somos

UCI, Unión de Créditos Inmobiliarios, es un establecimiento financiero de crédito creado en 1989 por Banco Santander y BNP Paribas en la que ambas entidades participan al 50%.

Desde UCI impulsamos soluciones de financiación sostenibles para facilitar el acceso a la vivienda. Ponemos foco en la compra responsable de vivienda, acompañando a las personas para que se sientan guiadas, correctamente informadas y conozcan el impacto financiero y personal que tiene un proyecto vital como la compra de una vivienda.

Contribuimos a rehabilitar viviendas y a renovar el parque inmobiliario de nuestro país bajo un criterio de sostenibilidad, eficiencia energética y respeto al medio ambiente, contribuyendo así a los desafíos de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible).

Contamos con 25 agencias en España, 8 en Portugal, presencia en Grecia y Brasil y colaboramos con más de 2.000 agencias inmobiliarias con un objetivo: anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes. Además, desde 2015, también comercializamos nuestras soluciones hipotecarias de forma online, a través de la marca hipotecas.com.

En 2020 hemos superado los 350.000 clientes desde nuestra creación y nuestra plantilla asciende a 541 personas.

Durante el año hemos concedido hipotecas por 785 millones de euros, lo que supone un incremento del 16% frente a 2019, con 612 millones en España y 173 en Portugal. El volumen total de préstamos hipotecarios era de 10.763 millones.

El margen bruto consolidado obtenido por el Grupo en el ejercicio último ejercicio ha alcanzado los 146 millones de euros, un 6% inferior, debido a que en 2019 registró unos extraordinarios superiores por plusvalías generadas por la recompra de bonos de titulaciones del programa RMBS UCI.

La tasa de morosidad gestionada consolidada +90d de UCI era al cierre de 2020 del 8,24%, 20 puntos básicos inferior al ejercicio anterior, si bien el saldo dudoso “subjetivo” supondría la suma de 4,78 puntos porcentuales adicionales alcanzando globalmente 13,01%.

Durante este ejercicio hemos seguido consolidando nuestro modelo de negocio a través de los cuatro ejes de la estrategia 2020 del Grupo, elaborados a partir de los valores y objetivos corporativos (ver objetivos y estrategia).

2.3 Misión, visión y valores

En 2015 redefinimos las líneas básicas que orientan nuestra actividad y conforman nuestro motor principal. Esto es, la misión y la visión.

Estas líneas no solo reflejan nuestra clara vocación por el cliente, los productos, los empleados y la sostenibilidad, sino que configuran la base sobre la que se ha construido la estrategia 2020.

Misión

- Generar un impacto positivo en nuestros grupos de interés y en la sociedad.
- Producir servicios financieros de primera clase a través de un modelo de trabajo integrado.
- Crear un ambiente de trabajo estimulante y creativo.

Visión

- Ser líder en financiación inmobiliaria especializada.
- Ser la entidad preferida de nuestros clientes.
- Dar respuesta a la demanda social de acceso a vivienda con productos responsables.
- Contribuir a la sostenibilidad de las viviendas, mediante productos orientados a mejorar su Eficiencia Energética

Otro componente esencial en la cultura de UCI son los valores corporativos internos, definidos en 2016 a través de procesos de co-creación y de desarrollo compartido:

- **Excelencia:** excelencia es cumplir con tus responsabilidades en cada momento, con el máximo nivel de exigencia y calidad en la gestión con el cliente interno y externo.
- **Integridad:** es elegir hacer lo correcto, lo que está de acuerdo con los principios, sin anteponer los intereses personales.
- **Compromiso:** es un vínculo emocional que lleva a un colaborador a involucrarse con UCI e ir más allá de sus obligaciones, contribuyendo personalmente al éxito de la compañía.
- **Innovación:** innovación es sentir la necesidad de aplicar nuevas ideas, productos, servicios y prácticas, con la finalidad de mejorar continuamente.
- **Pasión por el cliente:** es la búsqueda continua para darle el mejor servicio posible, considerándolo el eje central de nuestra actividad, procurando en todo momento superar sus expectativas.
- **Trabajo en equipo:** es la actitud que tiene cualquier empleado de la compañía en contribuir con sus conocimientos y medios de los que dispone para la consecución de una meta común, velando siempre por el interés general de UCI.

2.4 Objetivos y estrategias

En 2018 definimos cuatro ejes estratégicos que nos permitieran abordar nuestros desafíos como compañía y satisfacer las necesidades de todos nuestros grupos de interés: Responsable y Sostenible, Nuevas fuentes de ingresos, Autonomía Financiera, y Reinención.

Responsable y Sostenible

En un entorno donde los modelos de consumo deben adaptarse a los nuevos riesgos sociales y medioambientales, en UCI tomamos parte de este reto poniendo en marcha iniciativas y productos financieros que contribuyan al bienestar social, la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente.

El Acuerdo de París de 2015 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, como parte de la Agenda 2030 de Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible, supusieron un punto de inflexión en la toma de conciencia para que el mundo se encamine hacia la sostenibilidad.

En UCI hemos integrado la sostenibilidad y la responsabilidad en el compromiso con nuestros grupos de interés, ofreciendo soluciones innovadoras adaptadas a las necesidades de nuestros clientes y que contribuyan al bienestar social y al cuidado del medioambiente.



Escanéame para acceder al video de:

Responsable y Sostenible

Nos comprometemos a:

1. Desarrollar productos financieros sostenibles y responsables
2. Implementar proyectos que minimicen el impacto ambiental.
3. Elaborar una cartografía de riesgos ambientales

Entendemos la sostenibilidad como un reto global que nos motiva para conseguir la descarbonización de las ciudades en el año 2050.

Como entidad financiera, abordamos el reto de la eficiencia energética y la sostenibilidad a través de Green Mortgages & Loans, una iniciativa que tiene como objetivo impulsar la compra de viviendas energéticamente eficientes y la rehabilitación del parque inmobiliario. El resultado de nuestro compromiso se hace visible en 2018 con la iniciativa Energy Efficient Mortgages (EEMI), desarrollada por la Federación Hipotecaria Europea (EMF), en la que 50 entidades nos reunimos con el reto de crear un estándar de hipoteca verde.

Queremos cambiar el mundo a través de las viviendas. Por ello, hemos firmado un acuerdo con Gloval, firma líder de servicios integrales de valoración, ingeniería y consultoría inmobiliaria, y con Green Building Council España (GBCe), referente en la transformación hacia un modelo sostenible del sector de la edificación.

Además, desde 2020 formamos parte de AÚNA, el foro español que tiene como objetivo impulsar la rehabilitación de los edificios abordando una de sus barreras más importantes: el acceso a una financiación adecuada y asequible.

Dicho proyecto está financiado por la Unión Europea, a través del programa de investigación e innovación Horizonte 2020, y cuenta con nueve organizaciones españolas del sector del hábitat, la construcción y el sector financiero.

AÚNA contribuirá a lograr los objetivos del Plan Nacional Integrado de Energía y Clima 2021-2030 (PNIEC) y la Actualización 2020 de la Estrategia a largo plazo para la Rehabilitación Energética en el Sector de la Edificación en España (ERESEE).

Nos adelantamos a un futuro que vendrá marcado por edificios y viviendas sostenibles.

Dentro de este marco, y siguiendo con nuestro compromiso con el medioambiente, disponemos de un sistema de gestión ambiental, certificado por AENOR, el cual cuenta con políticas de gestión según los estándares de la norma ISO 14001 para el control de las actividades de mayor impacto ambiental de la propia entidad y sus grupos de interés, basándose en tres ejes fundamentales: minimizar nuestro impacto ambiental, la gestión de los riesgos ambientales, la financiación sostenible.

En UCI integramos los riesgos ambientales en la gestión global de riesgos de la compañía, con controles específicos en materia medioambiental y una evaluación periódica de los consumos y emisiones generadas, pese a no tener identificadas actividades de riesgo grave para la salud pública o el medio ambiente.

La certificación en ISO 14001 refuerza nuestro compromiso con la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación, la eficiencia energética y la reducción de las emisiones de CO₂, con los principios éticos y valores de nuestra organización”.

En febrero de 2021 se ha creado la Dirección de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa liderada por Catia Alves, que reporta directamente al CEO de la compañía. Este nombramiento supone un paso más para seguir potenciando la estrategia de UCI en el ámbito de la sostenibilidad, mejorando la coordinación y la integración de manera transversal en relación a la sostenibilidad y responsabilidad corporativa en todos los ámbitos de la compañía, como parte de su operativa, cultura empresarial y estrategia a largo plazo, tras haber incorporado los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Nuevos Productos y Servicios

Como especialistas en financiación de la vivienda, además de nuestras soluciones para la compra o cambio de casa, seguimos desarrollando productos y servicios relacionados con el hogar que nos permitan acompañar a nuestros clientes durante todo el ciclo de vida de una vivienda, además de incrementar sus niveles de satisfacción y su fidelización.

Bajo esta premisa, hemos puesto en marcha el proyecto estratégico **Nuevos Productos y Servicios** con el objetivo de desarrollar y potenciar nuestra oferta de soluciones adaptadas a las necesidades reales de nuestros clientes, con la vivienda como común denominador y búsqueda de nuevas fuentes de ingresos como meta.

Autonomía financiera

El objetivo de este eje es desarrollar e implementar nuevas fuentes de financiación que permitan mejorar nuestra capacidad financiera. A través de nuestro proyecto estratégico pretendemos generar nuevas fuentes de liquidez en el corto, medio y largo plazo, además de productos rentables y unas finanzas sostenibles.

En un contexto tan desafiante como el provocado por la crisis sanitaria y con la complejidad de los marcos regulatorios, en el mes de mayo se coloca el primer fondo de titulización en Portugal bajo la denominación RMBS Green Belém 1.

Esta operación se llevó a cabo siguiendo los principios de la regulación **STS (Simple, Transparent and Standardised)**. Además, es el primer fondo de UCI que cuenta con el sello verde de **Sustainalytics**, muestra del compromiso en colaborar, a través de la financiación residencial a la descarbonización del parque inmobiliario, mediante la mejora de la eficiencia energética de las viviendas para lograr un futuro más sostenible.

Posteriormente, en el mes de noviembre, lanzamos **FT RMBS Prado VII**, el primer Fondo titulización español que cumple con los criterios de titulización Europeos **STS (Simple, Transparent and Standardised)** establecidos en el Reglamento de Titulización (UE) 2017/2402. Además, adicionalmente, la transacción cumple con los requisitos reglamentarios de **CRR** (Reglamento de requerimientos de capital) y **LCR** (ratio de cobertura de liquidez a corto plazo).



Escanéame para acceder al video de **Autonomía Financiera**

Reinvención

La transformación digital es otro de los retos del Grupo, para lo que venimos desarrollando tres proyectos estratégicos de forma simultánea.

El proyecto **Ecoweb** tiene como objetivo desarrollar un ecosistema digital que englobe todas las webs y aplicaciones corporativas, integrando de modo coherente toda la relación digital con clientes y profesionales inmobiliarios para convertirlo en un canal de comunicación, promoción y comercialización de productos que potencie el reconocimiento de la marca, la reputación y el posicionamiento de la compañía.



Escanéame para acceder al video de **Ecoweb**

A través del proyecto **CRM**, hemos integrado la herramienta de Microsoft Dynamics 365 para crear un entorno único y fluido que de soporte al día a día de los equipos de atención al cliente y facilite la detección temprana de las necesidades de nuestros clientes.



Escanéame para acceder al video de: **CRM**

El proyecto **Phygital** tiene como objetivo mejorar la eficiencia de los procesos de nuestra organización, mediante la digitalización integral de la gestión de las operaciones desde el primer contacto hasta la finalización del expediente con la entrega de las escrituras.

En 2019 y 2020 hemos desarrollado un sistema que automatiza la decisión de un préstamo hipotecario mediante herramientas de

inteligencia artificial y de gestión de reglas. La solución combina dos modelos matemáticos que emplean técnicas de machine Learning con un sistema de reglas para asegurar el cumplimiento de la política de riesgo de la compañía. De este modo se podrá automatizar el proceso y mejorar la rapidez y la homogeneidad en las decisiones de préstamo.



2.5 Mercados en los que operamos

El Grupo opera en España, Portugal, Grecia y Brasil. En España y Portugal la actividad se centra en los créditos de financiación inmobiliaria y en Grecia en la gestión y mantenimiento de préstamos concedidos por entidades financieras. La actividad de UCI Holding Brasil es la participación directa o indirecta en los negocios inmobiliarios en Brasil o fuera de dicho país, mientras que Companhia Promotora UCI, S.A. es una joint venture cuya actividad es la intermediación inmobiliaria actuando como bróker.



2.6 Gobierno Corporativo

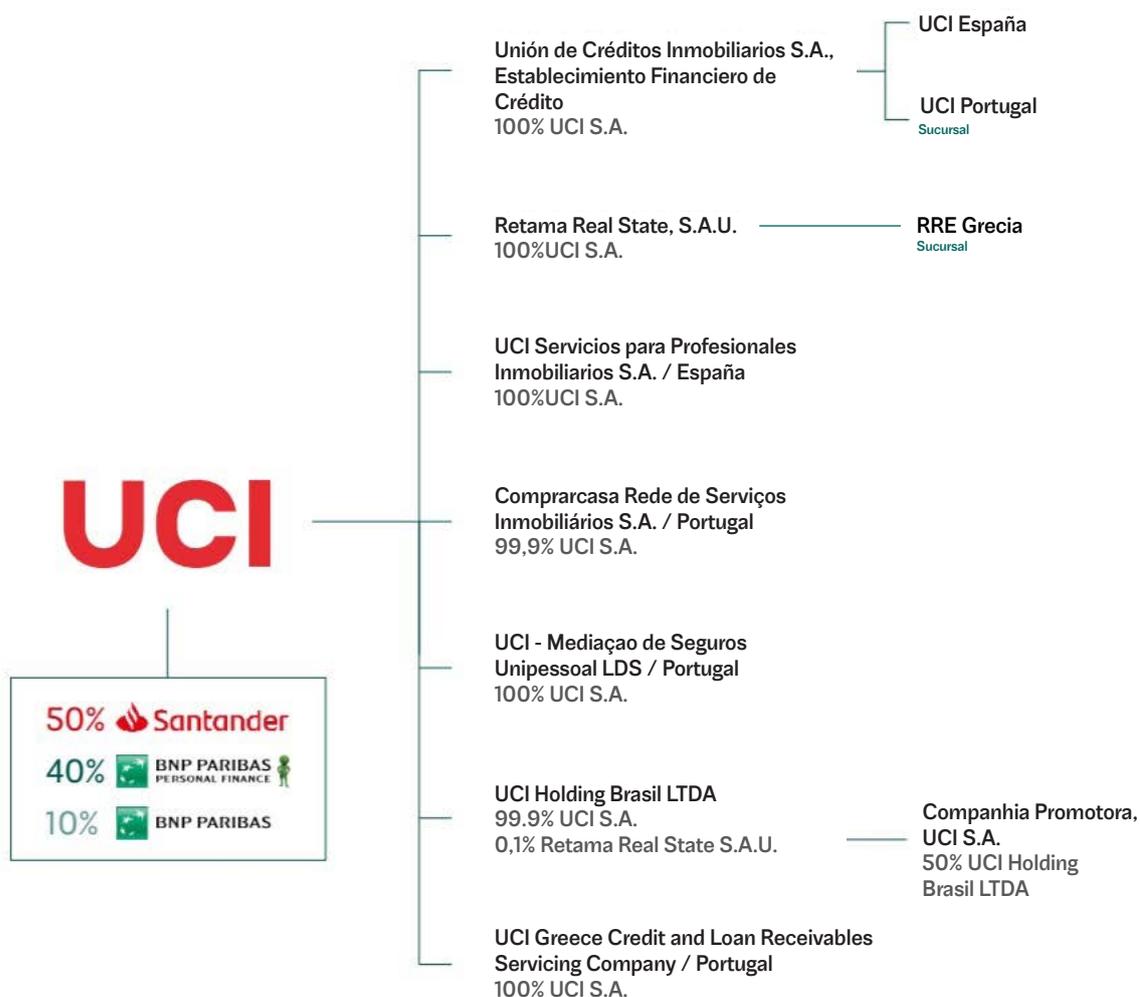
En la política de Gobierno Corporativo del Grupo UCI se detallan: la estructura de gobierno de la entidad, el organigrama, la estructura organizativa, los titulares de funciones claves, el código de conducta y comportamiento, los principios generales que la rigen, así como su relación con otra documentación relevante como: el Código Ético o la Política General de Conflictos de Interés.

Esta política toma en consideración las directrices sobre gobierno interno de la Autoridad Bancaria Europea (EBA), de 2018, en las que se especifican los sistemas, procedimientos y mecanismos de gobierno interno que las entidades de crédito y las empresas de inversión deben implementar para garantizar una gestión eficaz y prudente de la entidad.

Así, el Grupo asume un conjunto de principios y valores que expresan su compromiso en materia de gobierno corporativo, ética empresarial y responsabilidad corporativa. Además, para garantizar esta gestión ética y responsable de su actividad, UCI cuenta con diversas políticas y procedimientos en materia de gobierno corporativo, que definen:

- a.** Una estructura organizativa clara, con unas líneas de responsabilidad bien definidas, transparentes y coherentes.
- b.** Una política de análisis y procedimientos de identificación, gestión, control y comunicación de riesgos.
- c.** Mecanismos adecuados de control interno, incluidos en los procedimientos administrativos y contables correspondientes
- d.** Políticas y prácticas de remuneración compatibles con una gestión adecuada y eficaz de los riesgos.

GRUPO UCI: Sociedades Filiales, Participadas y Sucursales 2020



Ver la composición de los Consejos de Administración en las páginas (279-283)

El organigrama de Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A., Establecimiento Financiero de Crédito (UCI S.A., E.F.C. de aquí en adelante), se vertebra en tres órganos fundamentales:

- UCI, S.A. como accionista único, que ejerce las competencias de la Junta General.
- El Consejo de Administración, que concentra su actividad en la función general de supervisión y en la adopción de las decisiones más relevantes.
- Los Comités del Consejo, que lo asisten en el desarrollo de sus funciones e incluyen: un comité de Auditoría y Riesgos y un Comité de Evaluación, Idoneidad y Remuneraciones.

Accionista único. UCI S.A.

Por la propia naturaleza del Grupo, UCI S.A., E.F.C. cuenta con un accionista único que rige y administra la Entidad junto con el Consejo de Administración. Teniendo en cuenta la estructura accionarial, la Sociedad UCI S.A. ejerce las competencias de la Junta General y, en tal condición, tiene encomendadas las funciones previstas en la ley y en los estatutos.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano de representación, gestión, estrategia y supervisión de la actividad de UCI S.A., E.F.C., salvo en materias reservadas a la competencia del Accionista Único.

Del mismo modo que con el consejo de UCI SA, el Consejo de Administración de UCI S.A., E.F.C. está compuesto por cuatro miembros. Sus obligaciones y responsabilidades se detallan en el Informe Anual del Proceso de Autoevaluación del Capital de las Entidades de Crédito y son las siguientes:

La política del Consejo es delegar la gestión ordinaria de UCI S.A., E.F.C. en el equipo de dirección y concentrar su actividad en la función general de supervisión y en la adopción de las decisiones más relevantes para la administración de la Sociedad.

Con el objetivo de apoyar estas funciones básicas a través de un proceso adecuado de seguimiento, supervisión y control de la gestión, el Consejo de Administración cuenta con dos comités específicos que proporcionan asistencia en sus materias respectivas:

- **Comité de Auditoría y Riesgos**, cuyos consejeros son designados por el Consejo. Su finalidad es la de mejorar el seguimiento, la información y la toma de decisiones del Consejo, así como desarrollar, ejecutar y realizar el seguimiento de los sistemas de control de gestión, control interno y cumplimiento normativo.

- **Comité de Evaluación, Idoneidad y Remuneraciones**. Sus competencias más relevantes son la evaluación de la idoneidad de administradores y personal clave, y la supervisión y aplicación de la política de remuneración.

Estas comisiones están compuestas por dos consejeros cada una y se rigen por sus propios reglamentos de funcionamiento.

Equipo Directivo

La alta dirección de UCI está liderada por el Director General, que reporta al Consejo de Administración. Cuenta con varios órganos de dirección: el Comité de Dirección, el Comité Ejecutivo y distintos comités sectoriales constituidos para la gestión de materias y riesgos concretos.

La alta dirección, en el marco establecido por el Consejo de Administración y sus Comisiones, planifica y desarrolla la estrategia de la compañía, organiza los recursos, lidera al capital humano y organiza y controla los procesos. La alta dirección está compuesta por dos órganos: Comité de Dirección y Comité Ejecutivo.

2.7 Gestión de riesgos

En UCI consideramos el riesgo como un factor inherente a nuestro negocio. Un correcto análisis, medición y gestión contribuirá a la consecución de márgenes adecuados y al mantenimiento de los niveles de solvencia y liquidez.

Una sólida cultura de riesgos es de vital importancia y una de las claves que permitirá al Grupo responder a las variaciones de los ciclos económicos, las nuevas exigencias de los clientes y el incremento de la competencia, posicionándonos como una entidad en la que confían todos sus grupos de interés.

Nuestra cultura de riesgos se define a través de cinco principios:



Compromiso. La cultura de riesgos se fundamenta en el compromiso y la participación de todas las Unidades y empleados (con independencia de la función que desempeñen) involucrándose e integrando la cultura de riesgos como un “estilo de vida” y no como una imposición.

Responsabilidad. Todas las unidades y empleados deben conocer y entender los riesgos en los que incurre su actividad diaria y ser responsables de su identificación, valoración, gestión y reporte de una manera íntegra y transparente.

Sencillez. Adaptar la cultura de riesgos al modelo de negocio del Grupo donde existan procesos y decisiones claras, documentadas y entendibles por empleados y clientes.

Orientación al cliente. Todas las acciones de riesgos están orientadas al cliente, en sus intereses a largo plazo. La visión del Grupo es ser el líder en financiación inmobiliaria especializada, ganándonos la confianza y fidelidad de empleados, clientes, accionistas y la sociedad. El camino para conseguirlo pasa por contribuir proactivamente al progreso de nuestros clientes con una gestión excelente de los riesgos.

Experiencia. A través de situaciones ya experimentadas, ser capaces de prever la ocurrencia de eventos adversos. Esta experiencia se adquirirá a través de un proceso dinámico y evolutivo de aprendizaje, el cual será compartido y transferido a todos los niveles.

La difusión de la cultura de riesgos es un proceso de mejora continua, el cual se está fortaleciendo a través de una serie de acciones basadas en la comunicación, formación y desarrollo y soporte tecnológico.



2.7.1 Políticas y procedimientos para la gestión de riesgos

El responsable de la función de riesgos tiene la responsabilidad de facilitar información exhaustiva y comprensible sobre los riesgos y de asesorar al órgano de administración para que se pueda entender el perfil global de riesgo de la Entidad.

Con carácter general, tiene atribuidas las siguientes funciones:

- Evaluar y controlar todos los riesgos que sean relevantes, ajustándose a lo establecido en la Circular 2/2016 y en la normativa de solvencia.
- Establecer por escrito políticas de asunción de riesgos y procedimientos adecuados de medición interna, pruebas de tensión, límites operativos, frecuencia de revisión, persona u órgano responsable y demás aspectos relevantes.
- Disponer de procedimientos adecuados que permitan facilitar a las autoridades supervisoras cualquier tipo de dato o información que resulte pertinente para su supervisión.

Marco de Apetito al Riesgo

En UCI dirigimos una gestión integral de los riesgos, donde la definición y control del apetito al riesgo es un elemento clave. La función de gestión de riesgos tiene acceso a todas las áreas de negocio y será independiente de éstas cuyos riesgos controla, aun así, la interacción entre las funciones operativas y la función de gestión de riesgos facilita el objetivo de que todo el personal de la Entidad asuma la responsabilidad de gestionar los riesgos.

Este enfoque está alineado con las mejores prácticas del mercado y recomendaciones de los principales organismos reguladores internacionales.

En este contexto, nuestro Marco de Apetito al Riesgo (en adelante RAF, siglas del término inglés Risk Appetite Framework) formaliza así, la adecuada articulación de las decisiones en el ámbito de los riesgos, la definición, el nivel y la composición de los riesgos que desea asumir el Grupo en su actividad, así como el mecanismo de supervisión y el seguimiento de estos. La función de gestión de riesgos es por tanto un elemento central de la organización de la Entidad y se encuentra estructurado de modo que facilita la implantación de políticas de riesgos y el control del marco de gestión de riesgos.

Así, la excelencia en la gestión de riesgos es una de las prioridades estratégicas que nos hemos marcado. Esto implica consolidar una fuerte cultura de riesgos en toda la organización, una cultura de riesgos que conozcan y apliquen todos nuestros empleados. De este modo, la función de gestión de riesgos participa activamente en la elaboración de la estrategia de riesgo y se asegura de la implantación de los procedimientos eficaces de gestión de riesgos; así como de proporcionar al órgano de dirección toda la información relevante relacionada con los riesgos a fin de permitirle establecer un nivel de apetito al riesgo adecuado para la entidad.

2.7.2 Principales riesgos y control

El mapa de riesgos contempla las familias de riesgo en las que incurre la operativa de cada una de las diferentes Unidades de negocio que componen el Grupo UCI (ES, PT, GR y GU).

A continuación, se define cada una de las familias de riesgo:

FAMILIA DE RIESGO	DEFINICIÓN
Concentración Concentration	Ausencia de diversificación desde el punto de vista de la exposición geográfica, tipología de cliente, productos específicos o por canal de venta. Se incluye además la exposición individual de cliente y la exposición por sectores de actividad.
Crédito Credit	Muestra la posibilidad de sufrir pérdidas derivadas del incumplimiento por el deudor de sus obligaciones contractuales. Incluye el riesgo de contraparte.
Tipo de interés estructural Structural interest rate	El riesgo de tipo de interés es la exposición a la que está sometida la compañía como consecuencia de los movimientos adversos de los tipos de interés. Esta sensibilidad está condicionada por los desfases en las fechas de vencimiento y de revisión de los tipos de interés de las distintas partidas del balance.
Apalancamiento Leverage	Los cambios en los tipos de interés impactan en el margen de intermediación de la entidad y afectan al valor de los activos y pasivos que la entidad posee. Por lo tanto, una gestión efectiva del riesgo de tipo de interés es fundamental para poder acotar dicho riesgo y asegurar el valor económico y la rentabilidad de la entidad.
Apalancamiento Leverage	El Riesgo de Apalancamiento se deriva de la vulnerabilidad de una institución debido al apalancamiento contingente que puede requerir medidas correctivas no deseadas a su plan de negocios, incluida la venta de activos en dificultades que puedan dar lugar a pérdidas o ajustes de valoración de sus activos restantes. Atiende al incumplimiento de los requerimientos mínimos regulatorios, conllevando necesidades de aumentos de capital. Se refiere a los activos totales sin ponderar.
Liquidez Liquidity	El Riesgo de Liquidez recoge la posibilidad de que la entidad pueda sufrir pérdidas por no tener fondos líquidos disponibles para hacer frente a las obligaciones de pago, tanto en el Corto Plazo como en el Medio/Largo Plazo. Dentro de la familia de Riesgo de Liquidez el análisis se ha dividido en: <ul style="list-style-type: none">- Gestión de Liquidez Corto Plazo- Gestión de Liquidez Medio/Largo Plazo
Mercado Market	El Riesgo de Mercado refleja la posibilidad de sufrir pérdidas derivadas de movimientos adversos en los precios de mercado y/o de los instrumentos negociables con los que opera la Entidad.

Operacional
Operational

Riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación o de un fallo de los procesos, el personal, los sistemas internos, o bien de acondicionamientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y excluye el riesgo reputacional.

Reputacional
Reputational

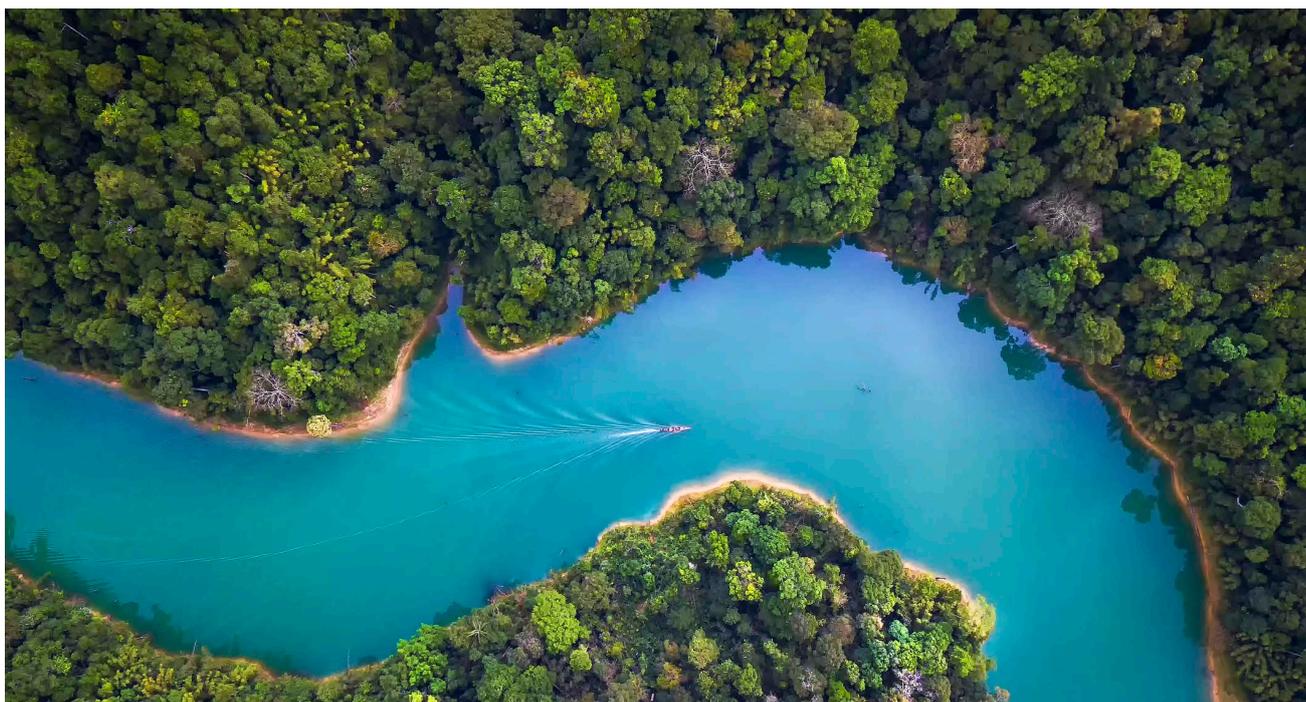
El Riesgo Reputacional se define como el cúmulo de percepciones y opiniones que tienen los diferentes grupos de interés sobre la compañía. Se encuentra asociado a los cambios de percepción del Grupo o de las marcas que lo integran, por parte de los grupos de interés, donde una acción, evento o situación podría impactar negativa o positivamente en la reputación de la organización.

Estratégico
Strategic

El riesgo estratégico se define como el impacto actual y futuro en los ingresos y el capital que podría surgir de las decisiones adversas de negocios, la aplicación indebida de las decisiones, o la falta de capacidad de respuesta a los cambios. Este riesgo es una función de la compatibilidad de los objetivos estratégicos de la Entidad, las estrategias desarrolladas para alcanzar dichos objetivos, los recursos utilizados, así como la calidad de su ejecución. Los recursos necesarios para llevar a cabo las estrategias de negocios son evaluados en relación con el impacto de los cambios económicos, tecnológicos, competitivos y regulatorios.

Estructura de capital
Capital structure

El Riesgo de Estructura de Capital se define como la insuficiente cantidad y/o calidad de capital para cumplir los requerimientos regulatorios mínimos fijados y la ausencia de planes de contingencia para el restablecimiento de los requerimientos mínimos. Se refiere a los activos totales ponderados.



2.7.3 Evaluación de riesgos

Uno de los pilares en los que se fundamenta el desarrollo de nuestra cultura de riesgos es la implementación de un Sistema de Gestión de Riesgos (SGR), transversal a toda la compañía e integrado en la estrategia, operaciones y cultura del Grupo.

El SGR se implementa de acuerdo a la metodología RIA (Risk Identification and Assessment), la cual consiste en la identificación y valoración de los distintos tipos de riesgo involucrando a las diferentes líneas de defensa en su ejecución con el fin de reforzar la gestión de riesgos avanzada y proactiva, estableciendo estándares de gestión que cumplen con los requerimientos regulatorios y que están alineados con las mejores prácticas de mercado, siendo también un mecanismo de transmisión de la cultura de riesgos.

La función comprende todos aquellos procesos de identificación y evaluación de riesgos, así como su integración, en el perfil de riesgos, sus unidades y actividades, permitiendo asimismo la actualización del mapa de riesgos.

El objetivo final es conocer el riesgo residual para los riesgos y subfamilias y el perfil de riesgo para familias y Unidades. El perfil de riesgo se determina por la interrelación de cada uno de los bloques que componen el RIA:



1. Desempeño del riesgo (Risk performance)

Permite conocer el riesgo residual por tipo de riesgo individual a través de un conjunto de KRI's calibrados en base a estándares internacionales o definidos internamente.

El riesgo residual de cada riesgo individual viene determinado por uno o varios KRI's (en ocasiones juicio experto), donde su risk assessment queda enmarcado dentro de unos rangos definidos en 4 niveles de riesgo. Además, se define el risk tolerance, risk limit y ponderaciones para cada KRI.

● Low (1-1,75) ● Medium - Low (1,75-2,5) ● Medium - High (2,5 - 3,25) ● High (3,25 - 4)

La puntuación agregada y ponderada de cada riesgo individual determina el perfil de riesgo para cada familia de riesgo y Unidad, el cual, debería de alinearse con el apetito al riesgo definido por la compañía para cada familia de riesgo.

2. Entorno de control (Control environment)

Evalúa el grado de implementación del modelo de gestión objetivo establecido de acuerdo con estándares avanzados.

La evaluación se centra en los procedimientos de gobierno interno y de los controles globales a fin de comprobar que son adecuados para el perfil de riesgo, el modelo de negocio, el tamaño y la complejidad de la entidad, y en identificar en qué medida la entidad cumple los requisitos y normas de buen gobierno interno y control de riesgos especificados en las orientaciones internacionales e internas aplicables en este campo.

Esta evaluación es realizada por las **tres líneas de defensa** de la compañía, en las cuales se basa su modelo de gestión y control de riesgos, a fin de comprobar su grado de alineación.

a. Primera línea de defensa

Las áreas de negocio y todas las áreas de apoyo que generan exposición a un riesgo constituyen la primera línea de defensa frente al mismo. Estas áreas son responsables de establecer un entorno de gestión de los riesgos de forma que aseguren la permanencia de los mismos dentro del apetito aprobado y los límites definidos.

b. Segunda línea de defensa

La segunda línea de defensa está constituida por la función de riesgos (compuesta por el Dpto. Risk Management y el Dpto. Control Interno) y por la función de Cumplimiento. Estas áreas supervisan y cuestionan de manera independiente las actividades de gestión de riesgos realizadas por la primera línea de defensa.

Es responsabilidad de estas áreas velar por que los riesgos se gestionen de acuerdo con el apetito de riesgo definido por la Alta Dirección y promover en toda la organización una sólida cultura de riesgos. Debe, además, facilitar orientación, consejo y juicio experto en todas las materias relevantes relativas al riesgo.

c. Tercera línea de defensa

Auditoría interna, como tercera línea de defensa. En su labor de última capa de control, evalúa de forma regular que las políticas, métodos y procedimientos son adecuados y están implementados de forma efectiva en la gestión y control de todos los riesgos.

3. Análisis del modelo de negocio (Business Model Analysis (BMA))

Evaluación del modelo de negocio y la estrategia de la entidad. Análisis prospectivo de la unidad (forward-looking) en base a métricas de estrés y/o identificación y valoración de las principales amenazas o vulnerabilidades clave (Top risks) que pudieran tener un impacto significativo en el plan estratégico o poner en compromiso la viabilidad de la compañía en el futuro, permitiendo establecer planes de acción específicos para mitigar sus potenciales impactos y realizar un seguimiento de estos.

La compañía llevará a cabo un análisis periódico del modelo de negocio (BMA) para evaluar los riesgos de negocio y estratégicos y determinar:

- La viabilidad del modelo de negocio actual de la entidad en función de su capacidad para generar rentabilidades razonables en los 12 meses siguientes.
- La sostenibilidad de la estrategia de la entidad en función de su capacidad para generar rentabilidades razonables durante un periodo futuro de al menos 3 años, basándose en sus planes estratégicos y en las previsiones financieras.

Una vez analizados todos los elementos, el apetito al riesgo para Grupo UCI durante el ejercicio 2020 se estableció en **Medio-Bajo**, condicionado principalmente por la familia de riesgo de crédito (considerado como la principal exposición del Grupo). El perfil de riesgo terminó el año en **Medio-Bajo**. Por tanto, la alineación del perfil de riesgo con el apetito al riesgo definido se considera apropiada para el anterior ejercicio. En el documento Marco de Apetito al Riesgo se analiza de forma exhaustiva esta cuestión.

2.7.4 Riesgo ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG)

Nuestro modelo de negocio se basa en el compromiso con el entorno y las personas, apostando por los proyectos más respetuosos con el medio ambiente y que contribuyan a prevenir, mitigar y dar respuesta al cambio climático. Por este motivo, en 2020 se ha trabajado en incluir el riesgo ASG, o por sus siglas en inglés ESG (Environmental, Social and Governance) en el mapa de riesgos de la compañía, que se incorporará en 2021.

La cartografía de riesgos ESG ha sido elaborada tomando como referencia los Estándares GRI, los cuales representan las mejores prácticas a nivel global sobre los impactos económicos, ambientales y sociales de una organización.

Los diferentes riesgos que se enumeran a continuación están integrados en el Sistema de Gestión de Riesgos de la entidad. Cada uno de ellos, se compone de una serie de KRI's que determinaran el perfil de riesgo ESG, el cual deberá estar alineado con el apetito al riesgo definido en la Estrategia Medioambiental definido anualmente por la alta dirección.



SUBFAMILIA DE RIESGO UCI	GRI	RIESGO UCI
Medio Ambiente	GRI 301: Materiales	Materiales
	GRI 302: Energía	Energía
	GRI 303: Agua y Efluentes	Agua y Efluentes
	GRI 305: Emisiones	Emisiones
	GRI 306: Efluentes y residuos	Residuos
		Financiación Sostenible

En línea con nuestro compromiso medioambiental, contemplamos también los potenciales aspectos relacionados con el cumplimiento de la legislación y normativa ambiental en la contratación de proveedores y servicios externalizados.

SUBFAMILIA DE RIESGO UCI	GRI	RIESGO UCI
Social	GRI 401: Empleo	Empleo
	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	Salud y Seguridad en el trabajo
	GRI 404: Formación y enseñanza	Formación y enseñanza
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	Diversidad e igualdad de oportunidades
	GRI 413: Comunidades Locales	Inversión en la comunidad

En línea con nuestro compromiso social, contemplamos los potenciales aspectos relacionados con la evaluación de derechos humanos, privacidad del cliente, lucha contra la corrupción y el soborno y proveedores y servicios externalizados.

El **riesgo de gobierno corporativo** se refiere al conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de una organización.

En Grupo UCI, estos principios en materia de responsabilidad medioambiental y social se reflejan en las diferentes políticas y procedimientos transversales a todos los riesgos y áreas de la compañía. La aplicación “Gestión Documental” con acceso directo desde la In-

tranet corporativa recoge estos documentos, tras haber sido validados, según el circuito de aprobación correspondiente. El objetivo del Grupo es reforzar anualmente el gobierno en materia de sostenibilidad contribuyendo así a alcanzar los retos estratégicos asumidos. De esta manera, la función de Gestión de Riesgos, consultando con otras funciones, proponen al Comité Ejecutivo la actualización de las políticas para garantizar que siguen alineadas con las mejores prácticas y estándares internacionales, así como con la estrategia medioambiental y social del Grupo.

Elementos de la gestión del riesgo medioambiental

La gestión del riesgo medioambiental es un pilar fundamental de la estrategia de la entidad. Por ello, se abordan todos los temas relacionados con el medioambiente y la sociedad, financiación sostenible, Sistema de Gestión Ambiental y gestión del riesgo ESG.

A lo largo de 2021 se implementará una nueva política con el objetivo de determinar un marco de principios globales en los que deberán basarse todas las actuaciones relacionadas con el medioambiente y la sociedad, así como las políticas y procedimientos para cada uno de los elementos identificados



3. Compliance y cultura ética corporativa.

Nuestro compromiso
va más allá de cumplir
la norma.

UCI



3.1 Nuestra cultura de Cumplimiento

En UCI una de nuestras prioridades es velar por el cumplimiento de la normativa vigente y de las políticas y procedimientos establecidos en el grupo, así como adoptar las mejores prácticas y estándares éticos y profesionales en nuestra actividad.

Somos una empresa responsable, lo que implica tener presente el Compliance como herramienta clave en nuestra actividad diaria. La cultura de Compliance proporciona seguridad jurídica, y garantiza las buenas prácticas éticas y profesionales en la compañía.

Nos apoyamos en la Cultura de Cumplimiento, como función determinante para la prevención, gestión y control de riesgos, configurándose como un elemento necesario para el adecuado funcionamiento de la empresa y para la creación de valor a nuestros stakeholders y a la sociedad en su conjunto.

La Cultura de Cumplimiento es transversal, lo que implica que impacta en todos los niveles de la compañía y tiene que ser parte del día a día de todos los empleados; el mejor apoyo es la concienciación de todas las personas que formamos parte de UCI. La implementación de la cultura de cumplimiento en la organización pasa por **prevenir, detectar y gestionar los riesgos de Compliance mediante la creación y desarrollo de programas específicos.**

Estos riesgos no se restringen solo a las normas penales, sino a todas aquellas previstas en nuestro ordenamiento jurídico y aquellas asumidas voluntariamente por UCI, cuya inobservancia, además de responsabilidad penal o fuertes sanciones administrativas, puede suponer graves daños reputacionales con impacto en la imagen de UCI en el mercado.

Dichos riesgos de Compliance van referidos, no sólo al grado de cumplimiento de la normativa vigente, sino también a la consecución de los principios éticos plasmados en los valores de UCI.

Por ello, con la involucración de todos, conseguiremos que la actividad de UCI se encuadre en los más elevados estándares de Cumplimiento, no sólo de las normas que son de obligada aplicación, sino también de las mejores prácticas.

3.2. Competencias de Compliance

Entre las **Competencias de Compliance** se incluyen fomentar la difusión, el conocimiento, el cumplimiento, la interpretación general y vinculante del código ético, así como coordinar su aplicación y resolver cualesquiera consultas o dudas que le planteen en relación con su contenido, interpretación, aplicación o cumplimiento y, en particular, en relación con la aplicación de las medidas disciplinarias por los órganos competentes.



3.3. Normas básicas

En este sentido contamos con unas normas básicas que configuran nuestro modelo de Compliance.

El código ético que desarrolla los principios recogidos en la Misión, Visión y Valores del Grupo en un entorno global, complejo y cambiante.

El código ético establece un conjunto de principios y pautas de conducta dirigidos a garantizar el comportamiento ético y responsable de todos los empleados de UCI en el desarrollo de su actividad.

En este código se estipula que el cumplimiento normativo y deontología abarca el cumplimiento de la legislación vigente reflejada en los procedimientos internos del Grupo UCI. Por tanto, todos los colaboradores del Grupo UCI tienen el deber de ajustar su actuación a la normativa vigente siguiendo, en este sentido, las directrices concretas del Grupo UCI.

Además, se cuenta con un **sistema de prevención de riesgo penal, que en 2020 ha sido revisado por un consultor externo, y que** incluye procedimientos y controles dirigidos a prevenir la realización, por parte de sus empleados, colaboradores y/o personas que trabajan en su entorno, de actos y conductas que puedan considerarse fraudulentos o inadecuados. Entre estos procedimientos, se encuentra el procedimiento destinado a la prevención de la corrupción y del soborno. Este procedimiento identifica los aspectos a tener en cuenta en la actividad diaria, para evitar el citado riesgo de corrupción y soborno y, por tanto, el riesgo de incurrir en responsabilidad penal de la persona jurídica.

El dispositivo de prevención de riesgo penal se completa con otros procedimientos y políticas como:

- Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales.
- Procedimiento del Canal Whistleblowing.
- Catálogo de operaciones con riesgo de blanqueo de capitales en las entidades de crédito y en la actividad inmobiliaria.
- Catálogo de buenas y malas prácticas en la actividad de financiación e inmobiliaria.
- Catálogo de buenas y malas prácticas en el seno de UCI.

En el capítulo concreto de la **Prevención del Blanqueo de Capitales**, hay que destacar la importancia que un debido control y cumplimiento de las obligaciones en esta materia tiene para la Entidad. El incumplimiento de las obligaciones que la legislación establece para este apartado puede suponer graves sanciones, tanto económicas como administrativas, para la compañía.

Por ello, el Grupo UCI ha implementado una serie de procedimientos encaminados a detectar cualquier operación sospechosa, que deberá ser comunicada de inmediato, según lo previsto en el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales.

Desde el punto de vista particular del cumplimiento de la normativa de prevención del blanqueo de capitales, las líneas fundamentales de trabajo durante el **ejercicio 2020** han sido:

- Seguimiento de las medidas destinadas a la mejora de la identificación y conocimiento del cliente final, tanto en la actividad de financiación como en la actividad de venta de inmuebles (KYC) y en el conocimiento del proveedor (KYS). Asimismo, se ha implementado en 2020 el procedimiento de KYC para ONG y otras entidades de acción social y filantrópica.
- El seguimiento del sistema de gestión de alertas de operativa potencialmente sospechosa del blanqueo de capitales, tanto para el área de financiación como para el área de venta de inmuebles, sin perjuicio del posterior análisis detallado de cada expediente.
- Revisión del sistema de prevención del blanqueo de capitales por parte de un Experto Externo, de acuerdo con lo previsto en la Ley 10/2010.
- Realización de la verificación interna del sistema de prevención de blanqueo de capitales por parte del Departamento de Auditoría Interna de UCI.
- Revisión y actualización del informe de autoevaluación del riesgo, en materia de prevención de blanqueo de capitales.
- Revisión y actualización del Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales.

Del mismo modo, en UCI disponemos de una **política de regalos e invitaciones** que, junto con la política anticorrupción y antisoborno, forman parte del dispositivo de prevención penal y que establece las pautas a tener en cuenta en relación con la posible entrega o aceptación de regalos en el Grupo UCI, para evitar incurrir en actuaciones contrarias a la normativa y a los procedimientos internos.

Además de la política de regalos e invitaciones, contamos con una **política anticorrup-**

ción y antisoborno. El Grupo UCI ha asumido un compromiso de “tolerancia cero” respecto a cualquier tipo de actividades de corrupción y/o soborno, en todas sus formas y circunstancias en las que se puedan producir. La política anticorrupción y antisoborno tiene por objeto identificar los supuestos más habituales en los que pueden darse este tipo de actividades y cómo proceder para identificarlas, prevenirlas y evitarlas.

Política de Protección del Consumidor (Protección del Interés del Cliente). El Grupo UCI tiene como uno de sus principales objetivos el respeto a los intereses de los clientes y a los derechos que le son inherentes. Por ello, la función de Protección al Consumidor es una función relevante dentro del ámbito de Compliance.

En este marco, el Grupo UCI ha establecido su Política de Protección del Consumidor, que tiene como principales ejes los siguientes principios: “Trato Justo y Respetuoso”, “Diseño de productos y servicios con visión cliente”, “Transparencia en la comunicación”, “Precios responsables”, “Consideración de circunstancias especiales de clientes y prevención del sobreendeudamiento”, “Protección de datos”, “Gestión de las reclamaciones”, “Educación financiera” e “Innovación responsable”.

3.4. Actividad

El Grupo dispone de un **Canal de denuncias (canal Whistleblowing)** que es un procedimiento de denuncia de incumplimientos, que permite a los colaboradores del Grupo comunicar, de forma confidencial, conductas que puedan implicar un incumplimiento del sistema de gobierno corporativo o la comisión por algún colaborador del Grupo de algún acto contrario a la legalidad (en particular cualquier actuación que pueda ser delictiva) o a las normas de actuación de UCI, recogidas en el Código Ético y en las políticas y procedimientos internos.

Durante el ejercicio 2020 no se ha recibido ninguna denuncia a través de este canal en España. **Política de regalos** Durante el ejercicio 2020 no se ha registrado ninguna incidencia en esta materia.

Alertas Prevención de Blanqueo de Capitales. Durante el año 2020 se han analizado un total de:

- 720 alertas en España, de las cuales 5 fueron comunicadas al OCI (órgano de control Interno) y de esas 5, se han comunicado 2 al SEPBLAC. Asimismo, en el proceso de revisión continua de la cartera, se han analizado 1.830 coincidencias, de las cuales 31 fueron comunicadas al OCI y, de esas 31, se han comunicado 3 al Sepblac.
- En Grecia se han analizado 14 alertas, de las que no se ha comunicado ninguna al órgano regulador local.
- En Portugal se han analizado 226 alertas y se ha comunicado 1 al regulador local.

3.5. Sensibilización y formación impartida en materia de Cumplimiento Normativo

Los módulos de **formación** en materia de Cumplimiento impartidos durante el año 2020 en el Grupo UCI en España han sido:

- Derecho de la Competencia
- Prevención de Riesgos Penales
- Anticorrupción y política de regalos
- Sanciones y Embargos Internacionales
- Prevención de Blanqueo de Capitales
- Protección de Datos

El alcance de todas ha sido a toda la plantilla, excepto la referente a derecho de la competencia que se ha dirigido a managers, incluida la alta dirección.

En 2020 se ha implementado un procedimiento de “Formación Compliance a CF’s y externos” que tiene como finalidad asegurar que determinados partners externos, en especial si tienen relación con los clientes, realizan formaciones en materia de Cumplimiento

Las comunicaciones internas de sensibilización de contenidos relacionados con materias de Cumplimiento han sido las siguientes:

- Política de regalos e invitaciones.
- Transparencia con el cliente.
- Catálogo de malas prácticas.
- Compliance. Cultura de Cumplimiento.
- Importancia de las Formaciones de cumplimiento.
- Memoria del Sepblac.
- El alcance de las mismas ha sido a toda la plantilla, excepto la referente a la Memoria del Sepblac, que iba dirigida a la alta dirección.

En el ejercicio 2020 se han difundido 52 comunicaciones de información sobre novedades normativas en España.

3.6. Aportaciones monetarias a asociaciones sectoriales

En UCI colaboramos de forma permanente con instituciones con las que trabajamos activamente en distintos ámbitos, para promover la responsabilidad social y la transparencia o desarrollar proyectos específicos de información y formación. Así pues, en el ejercicio 2020, hemos destinado 48.650,36 euros a asociaciones sectoriales.



APORTACIONES MONETARIAS A ASOCIACIONES SECTORIALES

Datos Clave	2020	2019
Asociación Española de la Calidad	1.100,00	1.100,00
Asociación Hipotecaria Española	31.188,30	17.693,00
ASNEF - Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito	6.066,06	2.985,12
DIRSE	1.100,00	1.000,00
Green Building Council-España	1.331,00	1.331,00
Federación Española del Corazón (FEC)	1.815,00	1.815,00
WIRES	6.050,00	
Total	48.650,36	25.924,12

4. Estrategia de Responsabilidad Corporativa

Implicados con nuestros grupos de interés.



4.1. Análisis de temas relevantes

En 2018 realizamos nuestro primer análisis de materialidad, una buena práctica en materia de responsabilidad corporativa que permite identificar, desde la perspectiva de la sostenibilidad, los temas relevantes para el negocio y para los grupos de interés y define los temas prioritarios a partir del grado de relevancia atribuido.

Dicho análisis brinda un marco fundamental sobre las materias que deben incluirse en el reporte de Información No Financiera y aporta información sobre qué se espera de la Compañía. Los resultados del análisis se presentan en la siguiente matriz de materialidad, donde se ubican los temas materiales para la empresa en función de su relevancia para los grupos de interés y el negocio.

A lo largo de 2020 se ha trabajado en la actualización del estudio de materialidad, el cual está previsto que esté finalizado en el primer trimestre de 2021. No obstante, la selección de asuntos fruto del proceso ya se definió a finales de 2020 y el listado de asuntos relevantes se ha clasificado según criterios ESG:

1. Autonomía financiera y rentabilidad
2. Gestión integral de los riesgos
3. Buen gobierno corporativo
4. Cumplimiento y adaptación al marco regulatorio
5. Transparencia y lenguaje claro
6. Ciberseguridad y protección de datos
7. Estrategia de negocio multicanal
8. Transformación digital
9. Alineación con las políticas de los accionistas

Medioambiente

10. Financiación sostenible de la vivienda
11. Gestión sostenible de recursos y espacios

Social

12. Salud y bienestar en el trabajo
13. Igualdad y diversidad
14. Desarrollo del talento y formación
15. Apoyo al desarrollo de los profesionales inmobiliarios
16. Acompañamiento y formación a consultores financieros
17. Compra responsable
18. Satisfacción y experiencia del cliente
19. Gestión ética y responsable de los proveedores
20. Inversión social y voluntariado

Para este análisis se ha contado con evaluaciones internas en las que han participado el comité de dirección, los empleados de España y Portugal, Consultores Financieros y expertos de diferentes áreas de UCI a través de una sesión de co-creación conjunta. También se han realizado encuestas a los distintos grupos de interés de la compañía.

4.2. Nuestros Grupos de Interés

A partir del análisis de materialidad realizado en 2018 se han identificado los grupos de interés principales para UCI.



4.3. Plan de actuación

Durante el año 2020 se ha desplegado la estrategia de Responsabilidad Corporativa adaptando parte de las acciones previstas a la situación generada por la pandemia.

Se han llevado a cabo proyectos en cada uno de los cuatro ejes principales de actuación para hacer efectivo el plan y cumplir los objetivos.

- **Modelo de negocio de negocio responsable** pone el foco en fomentar la identidad de UCI en base a respeto a los valores, la cultura responsable y el buen gobierno. Uno de los proyectos principales ha sido la identificación de

las políticas, y buenas prácticas que constituyen el marco de gestión responsable en UCI España.

- **Transparencia y lenguaje claro** tiene como objetivo impulsar la claridad en nuestras relaciones, mediante el diálogo y la transparencia que generan confianza. Para lo que se ha desarrollado la **guía de lenguaje claro** en UCI ya que la relación transparente y honesta con nuestro entorno es la forma de impulsar nuestro propósito: potenciar la compra de vivienda responsable a través de préstamos e hipotecas personalizadas que ponen en el centro a nuestros clientes y sus proyectos

vitales. En relación con los **canales de diálogo** con los grupos de interés se ha llevado a cabo un profundo trabajo de identificación y de clasificación de dichos canales ya que este diálogo es cada vez más importante, en un contexto interdependiente y global como el actual. Impulsar la relación proactiva con todos los grupos de interés es especialmente relevante para UCI en su compromiso con el desarrollo económico, social y ambiental.

- **Empoderamiento de las personas** para contribuir al desarrollo de las personas para su bienestar presente y futuro. En este caso se ha desarrollado la Política de Acción Social en la que se han definido las líneas en las que UCI va a concentrar su actuación. También se han perfilado los principios del voluntariado corporativo para que todas las acciones a realizar por los empleados se lleven a cabo bajo un marco de actuación concreto y definido en línea con los valores de la compañía.

- **Hogar sostenible** con el que se pondrá en valor y se promoverá la sostenibilidad en la vivienda en los espacios de trabajo. En este punto se ha colaborado con el área que ha liderado el proyecto de certificación ambiental proporcionado el apoyo necesario para la consolidación del proyecto.

- En el ámbito de las **alianzas**, tiene especial relevancia la adhesión a la Red Española de Pacto Mundial implica que UCI se compromete a alinear sus operaciones con los Diez Principios universalmente aceptados en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción, y adoptar medidas en apoyo de los objetivos de las Naciones Unidas plasmados, actualmente, en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Cada uno de los ejes del plan está vinculado a la contribución de los ODS en los que UCI impacta con su actividad de negocio, con los proyectos y a través de la acción social.

Eje del Plan de RC

Modelo de Negocio Responsable



Línea de Actuación

- Pilares corporativos
- Cultura de Cumplimiento
- Gobierno Corporativo

Temas Materiales Relacionados

- Buen gobierno corporativo
- Transparencia y lenguaje claro
- Orgullo de pertenencia
- Marco de actuación del profesional inmobiliario
- Acompañamiento y formación a los consultores financieros
- Gestión ética de la cadena de valor

Grupos de Interés Relacionados

- Empleados
- Clientes
- Profesionales inmobiliarios
- Consultores financieros
- Inversores
- Proveedores
- Sociedad

Metas de los ODS a los que contribuye

12.8 Asegurar que las personas tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.

16.5 Reducir la corrupción y el soborno en todas sus formas.

16.6 Crear instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

16.7 Garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.

Eje del Plan de RC

Transparencia y Lenguaje Claro



Línea de Actuación

- Co-creación y diálogo con los grupos de interés
- Sensibilización en transparencia y claridad con los grupos de interés

Temas Materiales Relacionados

- Transparencia y lenguaje claro
- Orgullo de pertenencia
- Satisfacción y relación con el cliente
- Marco de actuación del profesional inmobiliario
- Formación a los consultores financieros
- Gestión ética de la cadena de valor

Grupos de Interés Relacionados

- Empleados
- Clientes
- Profesionales inmobiliarios
- Consultores financieros
- Accionistas
- Proveedores
- Sociedad

Metas de los ODS a los que contribuye

8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.

12.8 Asegurar que las personas tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.

16.6 Crear instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

16.7 Garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.

El ODS 17 es transversal a todos los Ejes del Plan de Responsabilidad Corporativa

Eje del Plan de RC

Empoderamiento de las Personas



Línea de Actuación

- Impulso a la cultura UCI: talento, diversidad y bienestar
- Compromiso con la comunidad

Temas Materiales Relacionados

- Orgullo de pertenencia
- Bienestar en el trabajo
- Gestión del talento y aprendizaje
- Educación financiera y habilidades de futuro

Grupos de Interés Relacionados

- Empleados
- Clientes
- Sociedad

Metas de los ODS a los que contribuye

8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.

10.2 Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su condición.

Metas de los ODS a los que contribuye

3.4 Reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar

5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y niñas.

5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo.

8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor

Eje del Plan de RC

Hogar Sostenible



Línea de Actuación

- Innovación sostenible y responsable en torno a la vivienda
- Sistema de gestión medioambiental

Temas Materiales Relacionados

- Compra responsable de la vivienda
- Sostenibilidad ambiental

Grupos de Interés Relacionados

- Clientes
- Empleados
- Medioambiente
- Profesionales inmobiliarios
- Consultores financieros
- Proveedores

Metas de los ODS a los que contribuye

7.2 Aumentar la proporción de energía renovable.

7.3 Duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.

11.3 Aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países

12.8 Asegurar que las personas tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.

13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana

4.4. Respeto de los Derechos Humanos

En UCI contamos con un Código Ético que incluye el modelo de comportamiento para orientar a los desempeños individuales de cada una de las personas que trabajan en el Grupo.

El Código Ético ayuda en la formación de los nuevos miembros de la organización y sirve para que cada integrante de la Compañía reflexione sobre sus propios valores y principios. Nuestros colaboradores son nuestro principal activo y, por tanto, es nuestra responsabilidad procurarles los elementos adecuados para su mejor desarrollo.

Por otro lado, los colaboradores tienen con el Grupo UCI un compromiso de identificación con la Misión, Visión y Valores de la Compañía, considerándolos propios y actuando en consonancia con ellos.

Principios de igualdad

En UCI abogamos por la igualdad, siendo uno de los objetivos dentro del ámbito laboral la erradicación de comportamientos sexistas, la discriminación por razón de etnia, religión, nacionalidad, estado civil, orientación sexual y/o clase social, así como comportamientos que pudieran ser constitutivos de delito como el acoso sexual y laboral. Así se logra una convivencia igualitaria dentro de la Organización, lo que repercutirá en beneficio del bienestar de los colaboradores y, por ende, en un mayor rendimiento en la empresa.

Las normas éticas deben estar presentes en cada uno de los colaboradores dentro del entorno laboral, siendo la responsabilidad de cada uno de adaptarlas a las diferentes situaciones que se puedan plantear en el día a día. Cada una de las personas que integran el

Grupo UCI, tiene un compromiso moral de denunciar cualquier tipo de conducta mencionada anteriormente de las que sea testigo, a fin de colaborar en la consecución de un entorno de trabajo acorde con los valores, cultura y costumbres propias de la Empresa.

Todos los colaboradores que integran el Grupo UCI tienen que observar las siguientes pautas de conducta:

- Respeto por las diferencias individuales manifiestas entre los miembros de la Organización.
- Respeto por las posibles situaciones personales y/o profesionales anómalas por las cuales pueda estar pasando un Colaborador.
- Utilización de un lenguaje positivo en las relaciones interpersonales.

La compañía cuenta con políticas que promueven la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres. En 2020 se ha publicado el Libro Blanco de la Diversidad donde quedan recogidas:

- Política General de Diversidad de Género
- Política de Selección
- Política de Movilidad Interna y Promoción
- Política de Flexibilidad Horaria (puesta en marcha en 2018)

Asimismo, se ha publicado el nuevo del **protocolo de acoso sexual y por razón de sexo**, pretendiendo que para todo empleado sean más accesibles los canales de denuncia establecidos.

Igualmente, en 2019 constituyó el Comité de Diversidad para tratar todos los asuntos relacionados con la diversidad e igualdad de

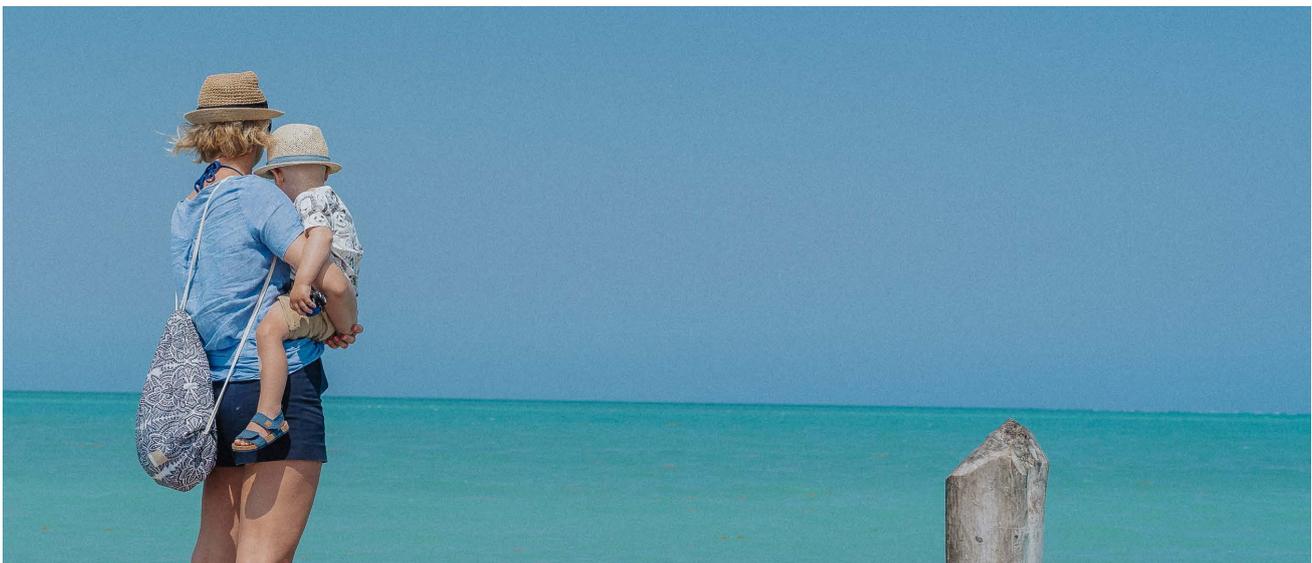
género, con reuniones periódicas trimestrales y compuesto por colaboradores de distintas áreas de la Compañía.

Como una de las entidades adheridas al Pacto Mundial de Naciones Unidas, que trabaja a favor de la paz, la seguridad y el desarrollo sostenible, en UCI hemos incorporado los principios del Pacto Mundial en todos los ámbitos de la compañía, como parte de nuestra operativa, cultura empresarial y estrategia a largo plazo.

Aunque por el entorno en el que realizamos nuestra actividad y por el producto y servicio que comercializamos, las cuestiones relativas al trabajo forzoso y el trabajo infantil no son temas materiales para la organización, la adhesión a Pacto Mundial supone apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción y la erradicación del trabajo infantil.

Por otro lado, la **Política de Responsabilidad Corporativa** establece los principios de actuación responsable, dentro de los que se incluyen la promoción y el respeto a los Derechos Humanos en los territorios en los que UCI está presente, en conformidad con los principios universales y con la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los que la compañía tiene un impacto directo.

Respecto al cumplimiento de los convenios fundamentales de la OIT (incluyendo libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la lucha contra la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, así como la abolición efectiva del trabajo infantil), UCI, al operar tanto en España como en Portugal, no considera que existan riesgos significativos de incumplimiento de estos.



5. Un gran lugar para trabajar

Cuando el mundo se cerró
nos abrimos a nuevas
formas de trabajar.



5.1. Empleo

Como especialistas en hogares, siempre hemos querido ser algo más que un lugar donde trabajar y llegar a ser una 'segunda casa' para las personas que forman parte de UCI.

En 2020 la consultora internacional Great Place to Work® nos ha reconocido como un Gran Lugar Para Trabajar, una de las distinciones en el ámbito de Recursos Humanos más prestigiosas a nivel nacional e internacional.

Este reconocimiento es una medalla gratificante a nuestro trabajo por el desarrollo, formación continua y motivación de nuestra plantilla. Además, otorga también una distinción a nuestra implicación por mejorar la calidad de la vida laboral y de conciliación de nuestros empleados.

Para su concesión, Great Place to Work® exige a las entidades cumplir con exigentes estándares internacionales en el desarrollo y gestión de equipos, que se valoran mediante dos indicadores clave. Por un lado, cuestionarios de valoración de la entidad por parte de los propios empleados y, por otro, una auditoría de evaluación de la compañía para analizar el nivel de satisfacción de los empleados en su lugar de trabajo.

Actualmente nuestro equipo está compuesto por 630 personas, un 58% son mujeres y un 42%, que se reparten entre nuestra sede corporativa de Madrid, nuestras 25 agencias en España y 8 en Portugal.

En 2020 incorporamos a nuestra compañía 18 personas en España, un 55% de ellas con contrato indefinido, lo que pone de manifiesto nuestro compromiso con la generación de empleo estable y de calidad. Pero también

nos esforzamos por retener el talento de los profesionales que ya están en UCI a través de la formación, las promociones internas y garantizando un entorno de trabajo seguro, saludable e igualitario en el que se favorece la conciliación.

En esta línea, en 2019 pusimos en marcha en España el proyecto estratégico Personas y Cultura, que hemos seguido desarrollando en 2020. Este proyecto aglutina una serie de iniciativas relacionadas con el área de Recursos Humanos con dos objetivos principales: Construir y desarrollar una cultura de gestión de personas basada en el talento, entendiendo el talento como la suma de tres elementos, el desempeño, el potencial y la motivación de cada colaborador, generando las herramientas oportunas para gestionar ese talento y permitiendo a los colaboradores sentar las bases para trabajar en su propio desarrollo. Por otro lado, busca desarrollar la cultura de la compañía, para adaptarla a las necesidades y las demandas de la sociedad y a los retos que nos planteamos como compañía.



Escanéame para acceder al video de Empleados



Para lograr estos objetivos hemos desarrollado varios proyectos:

- El proyecto “Somos Talento”, que está trabajando en una dirección por objetivos, en el desarrollo de un mapa de talento y en una renovación del proceso de evaluación del desempeño.
- “Somos Diversidad”, que está incorporando políticas e iniciativas para incorporar la diversidad como un elemento clave de la cultura de la compañía.
- “Somos AGILE”, que busca transformar las metodologías de trabajo, incorporando metodologías AGILE, empoderando a los colaboradores y favoreciendo el conocimiento y la inteligencia colectiva.

Parte del proyecto estratégico también ha sido todo el trabajo que se ha desarrollado desde el área de Responsabilidad Corporativa para construir el plan de acción de Responsabilidad Corporativa de la organización.

5.2. Organización del trabajo

El 98,7% de nuestra plantilla en España cuenta con un contrato indefinido y todos nuestros profesionales se benefician de una Política de Remuneración que garantiza un adecuado sistema retributivo.

En UCI ofrecemos a nuestros colaboradores múltiples beneficios sociales, a los que en 2018 se incluyó en España la política de Flexibilidad Horaria o Flexiworking, que busca facilitar la diversidad de género a través de una mejora en la conciliación familiar y mejorar la productividad, el compromiso y el orgullo de pertenencia.

En los últimos tiempos, se han producido cambios muy importantes en el ámbito tecnológico, así como en el modelo de trabajo. Cambios que, además, se han acelerado durante este 2020 y que están provocando una transformación estructural en el ámbito de las relaciones laborales.

A principios de marzo implementamos la modalidad de teletrabajo para contribuir a frenar el contagio del coronavirus, COVID-19 a partir de las recomendaciones del Gobierno central y regional. Una medida que se extendió a los trabajadores de la sede central en Madrid y 25 agencias comerciales por un tiempo indefinido.

Esta medida fue implantada en la compañía de manera generalizada en tan sólo dos días, gracias a que esta fórmula de teletrabajo ya se utilizaba de forma habitual para algunos puestos. Además, UCI cuenta con un gran número de aplicaciones en la Nube, principalmente herramientas de colaboración, lo que también ha facilitado la implantación del trabajo en remoto.

Para asegurar la buena implantación del teletrabajo creamos un **Manual del Teletrabajo** con indicaciones clave para organizar el trabajo desde casa o facilitar el acceso, la conexión y la utilización de herramientas que permitan mantener el contacto y reuniones en remoto.

En línea con lo anterior, saber gestionar a los equipos en remoto suponía también todo un reto, por lo que se indicaron **pautas como establecer una rutina con el equipo que fomente la cohesión y el contacto**, realizar cada día una videollamada a primera hora, establecer semanalmente objetivos SMART y KPI's sencillos para seguir la actividad con cada colaborador.

El teletrabajo y la digitalización han dado lugar a un fenómeno de “interconectividad digital” al que todos nos tenemos que adaptar y del que aún nos queda mucho que aprender. En este contexto, los conceptos de lugar y tiempo de trabajo, como elementos para definir el marco en el que se desempeña nuestra actividad laboral se diluyen en una realidad más compleja.

En este contexto, a finales de 2020 hemos puesto en marcha una **nueva Política de Desconexión Digital** que nos ayudará en todo este nuevo modelo de trabajo, permitiéndonos combinar la “interconectividad digital” con la conciliación de nuestra vida profesional y personal de una manera decidida y eficaz. Esta iniciativa tiene como objetivo reforzar las medidas implantadas en esta materia, que seguirán desarrollándose durante 2021.

Beneficios Sociales en España



Reconocimientos médicos
con ampliación de protocolos



Vacuna de gripe



Tickets restaurante



Flexiworking
jornada laboral flexible



Seguro de vida



Ayudas al transporte



29 días laborales
de vacaciones.



Seguro médico privado.



Préstamos sin interés.



Cheques guardería



Jornada reducida
hasta los 12 años del hijo/a



Ergonomía
en el puesto de trabajo



Financiación
en condiciones favorables



Programas de gestión
de bienestar y salud

En las siguientes tablas se muestran las principales cifras sobre el número total y la distribución de los empleados.

Empleados UCI España

	2020		2019		
Empleados por sexo (nº total y %)	Mujeres	311	57,49%	309	56,39%
	Hombres	230	42,51%	239	43,61%
Empleados por edad (nº total y %)	< 25 años	1	0,18%	4	0,73%
	25-40 años	122	22,55%	145	26,46%
	> 40 años	418	77,26%	399	72,81%
Nº de nacionalidades		12		11	
Empleados inmigrantes (nº total y %)		20	3,70%	22	4,00%
Nº de empleados con discapacidad (nº total y %)		3	0,55%	4	0,73%
Nº de empleados por clasificación profesional (nº total y %)	Alta dirección	18	3,33%	18	3,28%
	Dirección	10	1,85%	10	1,82%
	Manager	93	17,19%	93	16,97%
	Colaborador	420	77,63%	427	77,92%
TOTAL		541		548	



Empleados UCI Portugal

	2020		2019		
Empleados por sexo (nº total y %)	Mujeres	52	58,43%	52	59,09%
	Hombres	37	41,57%	36	40,91%
Empleados por edad (nº total y %)	< 25 años	1	1,12%	2	2,27%
	25-40 años	26	29,21%	28	31,82%
	> 40 años	62	69,66%	58	65,91%
Nº de nacionalidades	2		2		
Empleados inmigrantes (nº total y %)	1	1,12%	0	0,00%	
Nº de empleados con discapacidad (nº total y %)	0		0		
Nº de empleados por clasificación profesional (nº total y %)	Alta dirección	1	1,12%	1	1,14%
	Dirección	6	6,74%	5	5,68%
	Manager	26	29,21%	26	29,55%
	Colaborador	55	62,92%	56	53,64%
TOTAL	89		88		

Modalidad contratos de trabajo UCI España

	2020		2019	
Contratos temporales TC (nº total y %)	7	1,29%	6	1,09%
Contratos indefinidos TC (nº total y %)	531	98,15%	540	98,54%
Contratos temporales TP	1	0,00%	0	0,00%
Contratos indefinidos TP	3	0,55%	2	0,36%
TOTAL	541		548	

Modalidad contratos de trabajo UCI Portugal

	2020		2019	
Contratos temporales TC (nº total y %)	12	13,48%	12	13,64%
Contratos indefinidos TC (nº total y %)	76	85,39%	74	84,09%
Contratos indefinidos TP	1	1,12%	2	2,27%
TOTAL	89		88	

A continuación, se muestran los datos relativos al promedio de empleados de UCI en España y Portugal. Para su cálculo, únicamente se está teniendo en cuenta el porcentaje de estancia anual de los empleados, sin considerar el porcentaje de jornada de los mismos:

Promedio anual de modalidades de contrato por sexo UCI España

	2020		2019	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Promedio anual contratos temporales tiempo completo	4,92	1,25	6,58	4,58
Promedio anual contratos indefinidos tiempo completo	303,08	229,33	301,58	236,16
Promedio anual contratos temporales tiempo parcial	0,00	0,00	0,00	0,00
Promedio anual contratos indefinidos tiempo parcial	1,75	1,42	1,0	1,0
TOTAL	309,75	232,00	309,17	240,75

Promedio anual de modalidades de contrato por sexo UCI Portugal

	2020		2019	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Promedio anual contratos temporales tiempo completo	8,00	4,00	7,25	5,00
Promedio anual contratos indefinidos tiempo completo	43,75	33,00	42,58	30,92
Promedio anual contratos temporales tiempo parcial	0,00	0,00	0,00	0,00
Promedio anual contratos indefinidos tiempo parcial	1,00	0,00	2,00	0,00
TOTAL	52,75	37,00	51,83	35,92

Promedio anual de modalidades de contrato por edad UCI España

	2020			2019		
	Menores de 25 años	Entre 25 y 40 años	Más de 40 años	Menores de 25 años	Entre 25 y 40 años	Más de 40 años
Promedio anual contratos temporales tiempo completo	0,17	0,83	5,17	3,00	7,17	1,00
Promedio anual contratos indefinidos tiempo completo	2,08	405,17	125,17	2,08	149,75	384,92
Promedio anual contratos temporales tiempo parcial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Promedio anual contratos indefinidos tiempo parcial	0,00	2,17	1,00	0,58	1,00	0,42
TOTAL	2,25	408,17	131,33	5,66	157,92	386,34

Promedio anual de modalidades de contrato por edad UCI Portugal

	2020			2019		
	Menores de 25 años	Entre 25 y 40 años	Más de 40 años	Menores de 25 años	Entre 25 y 40 años	Más de 40 años
Promedio anual contratos temporales tiempo completo	1,00	9,00	2,00	0,00	9,92	2,33
Promedio anual contratos indefinidos tiempo completo	0,00	17,00	59,75	1,25	17,75	54,50
Promedio anual contratos temporales tiempo parcial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Promedio anual contratos indefinidos tiempo parcial	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	2,00
TOTAL	1,00	26,00	62,75	1,25	27,67	58,83

Promedio anual de modalidades de contrato por clasificación profesional UCI España

	2020				2019			
	Alta dirección	Dirección	Manager	Colaborador	Alta dirección	Dirección	Manager	Colaborador
Promedio anual contratos temporales tiempo completo	0,00	0,00	0,00	6,17	0,00	0,00	0,00	11,17
Promedio anual contratos indefinidos tiempo completo	18,00	10,00	91,83	412,58	18,83	10,00	90,42	417,50
Promedio anual contratos temporales tiempo parcial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Promedio anual contratos indefinidos tiempo parcial	0,00	0,00	0,00	3,17	0,00	0,00	0,00	2,00
TOTAL	18,00	10,00	91,83	421,92	18,83	10,00	90,42	430,67

Promedio anual de modalidades de contrato por clasificación profesional UCI Portugal

	2020				2019			
	Alta dirección	Dirección	Manager	Colaborador	Alta dirección	Dirección	Manager	Colaborador
Promedio anual contratos temporales tiempo completo	0,00	0,00	0,00	12,00	0,00	0,00	0,00	12,25
Promedio anual contratos indefinidos tiempo completo	1,00	6,00	26,00	43,75	1,00	5,00	25,42	42,08
Promedio anual contratos temporales tiempo parcial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Promedio anual contratos indefinidos tiempo parcial	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	2,00
TOTAL	1,00	6,00	26,00	56,75	1,00	5,00	25,42	56,33

Clasificación del número de despidos UCI España

		2020	2019
Nº despidos por sexo	Mujeres	1	3
	Hombres	4	7
Nº despidos por edad	< 25 años	0	0
	25-40 años	1	1
	> 40 años	4	9
Nº despidos por clasificación profesional	Alta dirección	0	1
	Dirección	0	0
	Manager	2	2
	Colaborador	3	7
TOTAL		5	10

Clasificación del número de despidos UCI Portugal

		2020	2019
Nº despidos por sexo	Mujeres	0	0
	Hombres	0	0
Nº despidos por edad	< 25 años	0	0
	25-40 años	0	0
	> 40 años	0	0
Nº despidos por clasificación profesional	Alta dirección	0	0
	Dirección	0	0
	Manager	0	0
	Colaborador	0	0
TOTAL		0	0

A continuación, se detallan los datos de remuneración media de UCI en España y Portugal. Los importes corresponden a la remuneración percibida por los empleados a cierre del ejercicio, incluyendo los conceptos fijos del salario:

Remuneración media de empleados UCI España

		2020	2019
Remuneración media por sexo	Mujeres	28.732,80 €	27.670,29 €
	Hombres	36.116,35 €	35.009,63 €
Remuneración media por edad	< 25 años	19.050,48 €	21.086,22 €
	25-40 años	25.496,27 €	24.429,45 €
	> 40 años	33.763,31 €	33.310,29 €
Remuneración media por clasificación profesional o igual valor	Alta dirección	95.818,81 €	94.613,53 €
	Dirección	56.778,75 €	56.735,13 €
	Manager	41.224,14 €	40.552,36 €
	Colaborador	26.467,36 €	25.469,92 €

Remuneración media de los empleados UCI Portugal

		2020	2019
Remuneración media por sexo	Mujeres	19.408,48 €	14.428,66 €
	Hombres	31.154,63 €	24.637,87 €
Remuneración media por edad	< 25 años	14.548,00 €	10.314,29 €
	25-40 años	16.277,80 €	13.929,54 €
	> 40 años	27.947,26 €	21.289,51 €
Remuneración media por clasificación profesional o igual valor	Alta dirección	137.209,94 €	116.228,52 €
	Dirección	60.670,38 €	52.626,73 €
	Manager	27.215,14 €	21.522,68 €
	Colaborador	16.976,88 €	12.964,97 €

Brecha salarial UCI España (1)

		2020	2019
Alta dirección		1,37	1,35
Dirección		1,15	1,15
Manager		1,10	1,11
Colaborador		1,03	1,02

Brecha salarial UCI Portugal (1)

	2020	2019
Alta dirección	N/A	N/A
Dirección	0,53	N/A
Manager	0,88	1,08
Colaborador	1,09	1,02

(1) Para una misma categoría profesional se ha dividido la remuneración de hombres entre la de mujeres

A continuación, se detalla la remuneración de consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción, por sexo:

Remuneración media de los consejeros y directivos España (1)

	2020	
	Mujeres	Hombres
Remuneración media de los consejeros	-	14.000,00 €
Remuneración media directivos	86.895,19 €	149.854,18 €

(1) La única consejera, renuncia a la percepción de las remuneración y dietas. También lo hacen dos de los consejeros, hombres, que forman parte de esa media.

Remuneración media de los consejeros y directivos Portugal (1)

	2020	
	Mujeres	Hombres
Remuneración media de los consejeros	-	-
Remuneración media directivos 1	-	182.398,95 €

(1) En este grupo se considera a los empleados con categoría profesional de Alta Dirección.

5.3. Salud y seguridad

Antes del confinamiento, menos de un 8% de trabajadores en España tenía la opción de teletrabajar; en la actualidad, esta cifra se eleva a más de un 20%, según algunas estimaciones publicadas. Esta nueva forma y metodología de ha disparado la creatividad y nuevas fórmulas de los departamentos de RRHH y Gestión del Talento para motivar a los empleados en remoto y poder seguir contando con una visión de equipo unido y comprometido con los valores de las corporaciones.

En lo relativo a la Salud y Bienestar en el trabajo, en 2020 la Dirección de RRHH de UCI ha puesto en marcha acciones para garantizar la buena salud y seguridad laboral de la plantilla.

Cuidado y salud de la plantilla

En 2020 hemos reformulado la iniciativa 'Cuídate Corazón' - puesta en marcha en 2017- para ayudar a mejorar la calidad de vida de sus empleados y reducir el riesgo de accidentes cardiovasculares-, que ahora ha pasado a llamarse 'Cuídate Corazón en Casa'.

Esta nueva iniciativa ayuda a mejorar la salud de la plantilla y abarca un porfolio de soluciones integrales sobre el cuidado de la calidad de vida de las personas y sus organizaciones.

Se trata de un programa de nutrición y entrenamiento, desarrollado junto a Freedom and Flow Company, para que los empleados de UCI y sus familiares puedan realizar sesiones de cardio y nutrición, clases de yoga, zumba y pilates o aprender trucos para la desconexión digital durante el trabajo en confinamiento y ayudarles, así, a establecer las fronteras entre la vida personal y la laboral.

Además, durante los meses de confinamiento UCI cerró un acuerdo de colaboración con Stimulus, una empresa referente en el cuidado emocional, para poner a disposición de los empleados y familias con las que convivan un equipo de psicólogos que ayudaran a identificar y comprender mejor las emociones, pensamientos y conductos en un momento tan complicado.

Salud de la plantilla por el covid-19

Dada la facilidad de contagio del coronavirus y el interés humano de las plantillas por el bienestar de los compañeros, es necesario informar a los empleados del estado de salud, de una manera anónima, pero indicando el número de personas del equipo con síntomas, confinados o recuperados durante esta pandemia. Además de ofrecer consejos para el cuidado y protección frente al virus.

Seguridad de la plantilla

Como medidas para la prevención de riesgos laborales, adaptar los puestos es uno de los factores determinantes para garantizar la buena salud y seguridad a la hora de trabajar, también desde casa. Es importante contar con mesas estables sin esquinas que puedan producir un golpe, sillas ergonómicas para una buena postura a la hora de trabajar, contar con un lugar de trabajo luminoso y equipos informáticos adecuados. Conscientes de ello, UCI proporcionó desde el comienzo de la cuarentena sillas ergonómicas a aquellos trabajadores que no disponían de una en su domicilio y envió también pantallas de ordenador, portátiles o cascos para contar con todo el material necesario y facilitar el teletrabajo en plena seguridad.

Prevención de riesgos laborales

Contribuir en la Seguridad y Salud de nuestros trabajadores es un objetivo permanente en la dirección de Recursos Humanos, motivo por el que en abril de 2020 se ha realizado una auditoría legal interna de nuestro sistema de gestión de PRL.

En julio del 2020 UCI se ha convertido en una de las primeras entidades financieras en **certificarse con AENOR por sus protocolos de actuación frente al COVID-19**. Esta certificación avala una adecuada implantación y adecuación de las medidas de seguridad e higiene en los centros de trabajo de la compañía.

El objetivo era contrastar que los protocolos que aplica UCI tienen la metodología adecuada y avalada por AENOR. Esta se basa en el expertise de AENOR en la puesta en marcha, por parte de las empresas, de protocolos relativos a buenas prácticas en el campo de la seguridad y salud en el trabajo; así como en las recomendaciones y requisitos, emitidos por los diferentes organismos como el Ministerio de Sanidad o el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

En el mes de junio creamos el portal COVID, como un sitio web integrador de toda la información disponible sobre el covid y para conocer el estado de salud referido al COVID de las personas de la compañía.

Nos regimos por el convenio sectorial ASNEF, la Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito en España, y según su artículo 26 sobre Vigilancia de la salud indica que las empresas garantizarán al personal a su servicio la vigilancia periódica y voluntaria de su estado de salud, en función de los riesgos

a que esté expuesta la persona, con especial valoración de los riesgos que puedan afectar a trabajadoras en situación de embarazo o parto reciente y personal especialmente sensible a determinados riesgos, aplicándose el Protocolo de Reconocimientos Médicos para usuarios de PVD del Ministerio de Sanidad (cuestionarios de función visual, síntomas osteomusculares, características de la tarea y valoración de la carga mental) o normativa que lo sustituya.

Así mismo, se han realizado visitas a los nuevos centros de trabajo para evaluar nuevas aperturas tras la realización de reformas o modificaciones sustanciales, además de planificaciones preventivas para implantar medidas correctoras. Igualmente, y con el objetivo de disponer de espacios protegidos frente al COVID se ha dotado de medios de protección colectiva tales como mamparas de protección, señalética...e individuales: mascarillas, virucidas, etc) tanto para los centros como empleados de UCI para velar por su seguridad y salud.

Tanto en España como en Portugal se han realizado planes de emergencia y simulacros en los diferentes centros de trabajo, así como formaciones específicas en incendios-emergencia para todos los miembros que integran el equipo de emergencia. Además, las personas que integran el equipo de emergencia se han integrado en un seguro colectivo de accidente a través de Liberty. Nuestra sede de Madrid dispone de un desfibrilador dando cumplimiento a la normativa de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid que establece que los centros de trabajo con más de 250 trabajadores tienen la obligación de

instalarlo. A continuación, se reporta la información sobre el absentismo y la frecuencia y gravedad de los accidentes laborales y enfermedades profesionales desagregados por sexo.

A continuación, se detalla la tasa de absentismo de UCI en España y Portugal:

Tasa de absentismo España en porcentaje (%)		
	2020	2019
Contingencias profesionales	0,01	0,24
Contingencias comunes	1,96	2,37

Tasa de absentismo Portugal en porcentaje (%)		
	2020	2019
Contingencias profesionales	0	0,02
Contingencias comunes	0	0,35

(2) $(\text{Días de baja transcurridos año} * 100) / \left(\frac{\text{Días mes} * \text{Trabajadores afiliados mes}}{\text{mes}} \right)$

A continuación, se detallan las principales cifras en materia de Salud y seguridad en el trabajo, para UCI en España y Portugal:

Salud y seguridad en el trabajo UCI España				
	2020		2019	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Frecuencia accidentes laborales	1,87	2,53	9,5	2,4
Frecuencia enfermedades profesionales	0	0	0	0
Gravedad accidentes laborales	0,01	0,03	0,2	0,2
Gravedad enfermedades profesionales	0	0	0	0

(3) **Índice de Frecuencia:** $(n^{\circ} \text{ de accidentes con baja, incluyendo los accidentes in itinere} / n^{\circ} \text{ horas trabajadas}) * 1.000.000$

Índice de Gravedad: $(\text{Jornadas perdidas por accidente de trabajo, incluyendo las debidas a accidentes in itinere y recaídas} / n^{\circ} \text{ horas trabajadas}) * 1.000$

Salud y seguridad en el trabajo UCI Portugal

	2020		2019	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Frecuencia accidentes laborales	0	0	0	2
Frecuencia enfermedades profesionales	0	0	0	0
Gravedad accidentes laborales	0	0	0	0,02
Gravedad enfermedades profesionales	0	0	0	0

En España, se han producido dos accidentes de trabajo con baja entre los empleados de la compañía, correspondiendo uno a mujeres y uno a hombres. Por su parte, no se ha registrado ningún accidente de trabajo para los empleados de UCI en Portugal.

5.4. Relaciones Sociales

En lo referente a los empleados cubiertos por Convenio Colectivo por país, como se ha comentado en el anterior epígrafe, la compañía se rige por el convenio sectorial ASNEF, la Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito en España.

Relaciones laborales España

	2020	2019
Nº convenios colectivos	1	1
% de empleados cubiertos	100%	100%

Relaciones laborales

	España	Portugal
Nº convenios colectivos	1	0
% de empleados cubiertos	100%	0%

5.5. Diversidad

La política de las empresas es un reflejo de la sociedad en la que están. Esta sociedad está cambiando y nosotros debemos cambiar con ella.

En UCI España se han llevado a cabo diferentes acciones de sensibilización y apoyo a la integración de la diversidad.

Para garantizar la integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Proceso de adaptación e integración en puesto de sede: dotación de sillas especiales, silla de evacuación, reposapiés, alfombrillas ergonómicas, ratones verticales, pantallas de mayor resolución, y alzadores de pantalla, y software de voz en puesto de sede.
- Desde el Servicio de Prevención existe la posibilidad de proporcionar a los trabajadores sensibles, que lo soliciten, reposapiés y/o silla ergonómica especial para lograr una mejor adaptación al puesto.
- En Sede existe la posibilidad de prestar una plaza de parking al trabajador sensible que lo solicite en caso de que haya disponibilidad.
- En la Evaluación de Riesgos de cada centro de trabajo se determinará si existe algún riesgo de especial relevancia para los trabajadores sensibles.

En 2018 se elaboraron y validaron varias políticas encaminadas a promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en las cuestiones relacionadas a nuevas incorporaciones a la plantilla, promociones o movilidad dentro de la compañía, publicándose en 2019, el Libro Blanco de la Diversidad. Donde quedan recogidas:

- Política General de Diversidad de Género
- Política de Selección
- Política de Movilidad Interna y Promoción
- Política de Flexibilidad Horaria (puesta en marcha en 2018)

En 2019 y 2020 hemos colaborado con centros especiales de empleo, como Prodis, Iparvending, Disber o la Fundación Juan XXIII Roncalli, que ya son proveedores habituales.

Cada año se analizan distintos parámetros para medir las posibles desigualdades que pudieran existir dentro de la organización y con los datos extraídos se sientan las bases de actuación para el ejercicio siguiente. En 2019 se publicó un nuevo Protocolo contra el acoso sexual y por razón de sexo con el objetivo de que los canales de denuncia establecidos sean accesibles para toda la plantilla.

En 2019 se constituyó el Comité de Diversidad para tratar todos los asuntos relacionados con la diversidad. Este comité está compuesto por colaboradores de distintas áreas de la Compañía y celebra reuniones de forma trimestral.

A estas acciones, se unen las iniciativas encaminadas a la sensibilización y apoyo a la integración de la diversidad. En 2020 se ha puesto en marcha una campaña de concienciación sobre la visibilidad del colectivo LGTB en las empresas. Esta campaña, tanto interna como externa, se complementó con dos talleres formativos de la mano de COGAM, (Colectivo LGTB de Madrid) sobre terminología y resolución de conflictos y una charla, que contó con 98 asistentes.

En 2020 también se ha publicado la Guía de Lenguaje Inclusivo, coordinando su difusión a las diferentes marcas del Grupo UCI para fomentar la representación de todas las personas.

Con el objetivo de que los nuevos empleados conozcan el compromiso de la empresa con la diversidad, se ha trabajado en el onboarding de candidatos incorporando el Libro Blanco de Diversidad y una presentación de las acciones llevadas a cabo por la compañía.

Así mismo, en 2020 la compañía ha apoyado a la asociación WIRES (Women in Real Estate), que tiene como objetivo dar visibilidad a la mujer en el sector inmobiliario, una colaboración que también se ha trasladado internamente a través de una charla sobre liderazgo femenino con el objetivo de sensibilizar a la plantilla.

A finales de 2020, para seguir profundizando en esta línea de trabajo se ha creado una comunidad específica sobre diversidad en la nueva red social interna.

5.6. Formación

Además de las formaciones de obligado cumplimiento, necesarias para el Cumplimiento Normativo, nuestros empleados tienen a su disposición una serie de formaciones técnicas y habilidades de carácter gratuito que pueden solicitar y que se integran en el expediente formativo del empleado.

Asimismo, la empresa facilita a todos los empleados o a colectivos específicos aquellas formaciones necesarias para el correcto avance del negocio. En 2020 un 72,20% de las formaciones realizadas en España fueron impartidas por proveedores externos.

Dadas las circunstancias y debido a la modalidad de trabajo a distancia, las formaciones de e-learning en España suponen un 84,30% del total, mientras que las presenciales representan un 13,30%. La media en horas de formación por persona se sitúa en 26,67 en España, 30,88 en Portugal y 0,97 en Grecia.

En cuanto al sexo de los participantes en España, un 57,37% fueron hombres y un 42,63% mujeres.

En la siguiente tabla se desglosan las horas de formación a empleados por categoría profesional.

Horas de formación por categorías profesionales (España y Portugal)

	Variación 19-20 (%)	2020	2019
Colaborador	-36%	12.993	20.201
Manager	-32%	3.791	5.571
Directivo	-39%	935	1.545
TOTAL	-35%	17.719	27.317

5.7. Comunicación interna

El diálogo continuo y la escucha activa son elementos que permiten a UCI poner a sus colaboradores en el centro, conocer sus opiniones y necesidades, y recibir ideas que contribuyan a la mejora continua.

Además, para contribuir a la seguridad y tranquilidad de los empleados, durante los meses de confinamiento se ha realizado una comunicación diaria a toda la plantilla informando de los casos de afectados por COVID-19 de forma anónima, así consejos para el cuidado y protección frente al virus.

De forma progresiva se han ido incluyendo nuevas iniciativas dentro del programa como:

- Desayunos virtuales con la Dirección General: de manera periódica se realiza un desayuno de algunos empleados (que van rotando) con el director general para mantener la conexión con la dirección y poder expresar sus preocupaciones o preguntas. El desayuno se envía al domicilio de cada uno de los participantes.
- Charlas HUB: en ellas, miembros del equipo directivo comparten con la totalidad de la plantilla datos sobre la evolución de la compañía y acciones que se ponen en marcha; en

ellas cualquier empleado puede formular sus preguntas a cualquier miembro del equipo directivo.

- Concursos “challenges” para motivar y fomentar las actividades familiares; se trata de retos que se lanzan a los empleados para cantar canciones en familia, mostrar cómo hacen ejercicio, concurso de dibujo infantil... a los mejores se les premia con una suscripción a una plataforma de streaming.

Estas iniciativas impulsadas en 2020 han complementado a los canales on y off line ya existentes en la compañía.

Canales on y off-line

“El Patio” es el periódico digital de UCI, elaborado por los propios empleados, en el que se recoge toda la actualidad de la Organización. Además, esta web, lanzada en 2016, se convierte en un punto de encuentro de los colaboradores para conocer qué cosas se hacen y cómo se hacen, así como un canal para compartir conocimiento y reconocimiento. Siguiendo la misma filosofía, en 2017, UCI Portugal lanzó su propia edición de “El Patio”. A estos canales de comunicación interna, se suman otros adicionales como la Intranet Corporativa de UCI que centraliza todos los servicios para el empleado y pone a su disposición toda la información corporativa y de negocio.

Así mismo, en UCI contamos con otros soportes de comunicación como newsletters diarias para informar a la plantilla sobre noticias del mercado, mensuales para informar sobre la evolución del negocio o bajo demanda para enviar comunicados puntuales.

Desde el departamento de comunicación interna también se cuenta con indicadores que miden las tasas de acceso de los empleados a los distintos soportes web, su interacción en el blog y red social, así como la lectura de los diferentes mailings enviados.

En 2017 la Compañía lanzó “El Batido”, la revista de comunicación interna en la que se dan a conocer facetas más personales de los empleados, además de aspectos de la Empresa. Se trata de un soporte para crear sinergias dentro de UCI que se distribuye a toda la plantilla de forma trimestral.

A estos soportes de comunicación se unen los eventos anuales dirigidos a managers (UCIWay) o la plantilla en general (UCIDay).

Ágora, la red corporativa online que permite a todos los colaboradores en España compartir experiencias profesionales, participar en debates y proponer ideas de mejora para la empresa se sustituirá por Yammer en 2021.

6. El cliente como centro de nuestra actividad

Nuestro mayor interés, estar a su lado de principio a fin.



6. Clientes

La protección al consumidor se ha constituido en nuestros días en el eje central de la actuación de las empresas y, más concretamente, del sector financiero.

Nuevas normativas nacionales, internacionales y locales surgen cada día con la intención de garantizar la mayor y mejor comprensión por parte de los consumidores de los productos que se ofrecen en el mercado en general, y el financiero en particular, al mismo tiempo que garantizan los derechos de los clientes. En España, la entrada en vigor de la Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario en 2019 incorporó nuevas obligaciones para las entidades, en cuanto a la información que se debe facilitar a los clientes, todo ello con la finalidad de ampliar y reforzar la protección de los consumidores y garantizar sus derechos.

Además del cumplimiento de la normativa vigente, en UCI apostamos por un modelo de negocio 'customer centric', es decir, un modelo orientado a mantener una relación con nuestro cliente que va más allá del simple acto de la contratación de un préstamo o de la compra de un inmueble. Nuestro compromiso es ofrecer un servicio y productos de calidad, adaptados a las circunstancias de nuestros clientes, competitivos y, a la vez, sostenibles con nuestro entorno, que aporten valor a nuestros clientes y a la sociedad.

Con el fin de garantizar estos principios, en el mes de septiembre aprobamos una Política de Protección al Consumidor, que comprende los principios que deben regir nuestra actividad profesional.

Estos principios se resumen en:

- **Trato justo y respetuoso.** Respeto y honestidad con el cliente, buenas prácticas y altos estándares éticos, así como claridad y transparencia.
- **Diseño de productos y servicios con visión cliente.** Productos y servicios transparentes y adecuados a las necesidades de los clientes. Competitivos y equilibrados.
- **Transparencia en la comunicación con el cliente.**
- **Precios responsables.**
- **Consideración de las circunstancias especiales de los clientes y prevención del sobreendeudamiento.** Concesión responsable de préstamos; análisis personalizado de las situaciones de dificultad de pago.
- **Protección de datos.** Adecuado tratamiento de los datos.
- **Gestión de Reclamaciones.** Accesibilidad, independencia, resolución fundamentada y análisis causa-raíz para una mejora continua.
- **Educación financiera.** Información clara y transparente con el cliente, sobre el producto o servicio.
- **Innovación responsable.** Nuevos servicios y canales de comunicación, velando por la accesibilidad y facilidad para el cliente.

Ante la situación extraordinaria y sin precedentes en nuestro país a raíz de la crisis sanitaria, este 2020 el hogar se ha convertido en un verdadero refugio. En este sentido, desde UCI hemos querido seguir cerca de nuestros clientes en situaciones adoptando soluciones que acojan al mayor número de personas en situación de vulnerabilidad.

Las personas con una hipoteca en vigor con UCI han podido acogerse a la moratoria hipotecaria anunciada por el Gobierno a través del Real Decreto-Ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del Covid-19, y del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al Covid-19.

Además, UCI ha extendido esta medida acogiendo a la promovida por la Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (ASNEF), que plantea una moratoria privada adicional para aquellos clientes que

no puedan acceder a los supuestos mencionados por el Real Decreto.

Adicionalmente, en UCI hemos seguido trabajando para facilitar el acceso a la vivienda, dando todas las facilidades a aquellos clientes que deciden continuar adelante con su compra, ofreciendo, como mínimo, el mismo nivel de calidad en el servicio, a través de teletrabajo.

En 2020 el número de hipotecas firmadas en España y Portugal se ha situado en 4.500, 2.926 en España y 1.265 en Portugal, un 1,87% más que en 2019.

Número de hipotecas formalizadas (España y Portugal)

Datos clave	2020	2019
Número de hipotecas firmadas España	4.500	4.191
Número de hipotecas firmadas Portugal		

6.1. Satisfacción y recomendación

La medición de la satisfacción de nuestros clientes es una de nuestras preocupaciones. Por ello trabajamos con plataformas y herramientas que nos permiten conocer su feedback sobre la calidad de nuestros servicios, procesos y productos.

En 2020 hemos mantenido nuestra colaboración con la plataforma independiente de evaluaciones basadas en transacciones, eKomi, The Feedback Company. Esta plataforma

recoge, analiza y comparte opiniones y valoraciones verificadas de clientes y las incluye en una plataforma online independiente a la compañía.

La calificación de 2020 en España se ha realizado con las valoraciones de 2.302 clientes.

Valoraciones ekomi clientes España

Datos clave	2020	2019*
Cientes UCI	9,6/10	9,6/10
Cientes hipotecas.com	9,7/10	9,7/10
“Cientes IB”	9,7/10	9,8/10

En Portugal la valoración a través de Ekomi se inició en julio de 2018. El 2020 cierra con una tasa de respuesta del 87% sobre 1.019 clientes.

Valoraciones ekomi clientes Portugal

Datos clave	2020	2019
Cientes UCI	4,84/5	4,8/5

En 2020, y debido a la situación de pandemia por Covid-19, UCI decide paralizar la realización de encuestas a clientes, por lo que los datos del 2020 corresponden a los meses de enero y febrero, volviéndose a retomar en noviembre y diciembre 2020.

Mientras, UCI ha estado trabajando en el nuevo modelo de medición de experiencia cliente, el cual tiene previsto implementar durante el 2021.

Calidad percibida clientes España

Datos clave	2020	2019
Nivel satisfacción	99,45%	98,9%
Nivel recomendación	98,63%	97,33%

Calidad percibida clientes Portugal

Datos clave	2020	2019
Nivel satisfacción	91,3%	92,8%
Nivel recomendación	99%	98,0%

En UCI también tenemos en cuenta la satisfacción de los clientes en posventa, tanto sobre aquellos que han contactado telefónicamente con el servicio “en línea con su crédito”, como sobre quienes no han contactado con los servicios posventa en el último año.

Calidad percibida Clientes Posventa (Sin Contacto a En Línea con su crédito)

Datos clave	2020		2019
	Postventa Sin contacto	Postventa con contacto	
Nivel satisfacción	91,76%	96,88%	93,67%
Nivel recomendación	81,76%	86,67%	84,81%
Satisfacción Web Cliente	100%		96,97%

6.2. Reclamaciones y Servicio de Atención Al Cliente

UCI cuenta con un **servicio de atención al cliente** para canalizar y resolver las reclamaciones recibidas y ofrecer una atención adecuada a sus clientes.

El detalle de reclamaciones bancarias a cierre del ejercicio 2020 se muestra a continuación.

Calidad percibida Clientes Posventa (Sin Contacto a En Línea con su crédito)

Datos clave	2020	2019
Nº total de quejas de clientes recibidas	4.022,00	2.340,00
Nº quejas resueltas favorables al cliente	378,0	387,0
Nº quejas resueltas desfavorables al cliente	3.316,00	1.874,00
Nº allanamientos	0,00	0,00
Nº quejas pendientes de resolución	328	79,00

Quejas/Reclamaciones de clientes Portugal

Datos clave	2020	2019
Nº total de quejas de clientes recibidas	19	37
Nº quejas resueltas favorables al cliente	12	18
Nº quejas resueltas desfavorables al cliente	7	19
Nº quejas pendientes de resolución	8	0

6.3. Políticas de recuperación

Desde 2014, UCI es una de las entidades adheridas al Código de Buenas Prácticas para mejorar la situación económica y social de las familias con dificultades de pago. No obstante, el compromiso de la compañía en la búsqueda de soluciones no se limita al colectivo objeto de protección en el código.

Nuestros departamentos de recuperaciones llevan a cabo buenas prácticas que permiten adelantarse al impago de los clientes, haciendo un seguimiento personalizado con el objetivo de buscar soluciones adaptadas a cada cliente. Entre las soluciones ofrecidas se encuentran reestructuraciones, alquileres comerciales adaptados a los ingresos del cliente, así como daciones u otros acuerdos.

Acuerdos con clientes

Datos clave	2020*	2019
Reestructuraciones	7.828	7.633
Soluciones definitivas**	490	750

*Los datos de reestructuraciones firmadas en 2020 no incluyen moratorias

**Las soluciones definitivas incluyen daciones y mandatos de venta firmados en 2020.

Respecto a las solicitudes planteadas por los clientes que atraviesan dificultades de pago, desde la adhesión de la Entidad al **Código de Buenas Prácticas**, la Compañía informa y da respuesta a los clientes atendiendo a esta normativa con el fin de mejorar la situación de las familias que se encuentran en una situación económica y social complicada.

En la siguiente tabla se muestran las solicitudes de adhesión al Código de Buenas Prácticas admitidas y aprobadas durante el ejercicio.

Solicitudes de adhesión al Código de Buenas Prácticas

Datos clave	2020	2019
Solicitudes admitidas	146	268
Solicitudes aprobadas	88	170

Además, desde 2017 formalizamos la adhesión de UCI España al **Fondo Social de Vivienda (FSV)** con la aportación de 25 inmuebles de la cartera disponibles para los ciudadanos que cumplieran los requisitos para optar a una vivienda del FSV. Así mismo se creó la web fondosocialdevivienda.uci.es que está vigente para ofrecer la información necesaria a los interesados.

Fondo Social de Vivienda

Datos clave	2020	2019
FSV	Se mantienen las 25 viviendas.	Se mantienen las 25 viviendas.

7. Contribución a la sociedad

Inpulsumos el
desarrollo económico
y social de las personas:
Agenda 2030.



7. Contribución a la sociedad

En UCI contribuimos al desarrollo económico y social de la comunidad a través de nuestra propia actividad y mediante la inversión social en proyectos de apoyo a colectivos desfavorecidos. En ese sentido, los compromisos responsables con la sociedad son:

- Apoyar al progreso de las sociedades donde estamos presentes a través de la actividad de crédito para la vivienda.
- Dar soporte a programas educativos, con foco especial en educación financiera y habilidades de futuro, para promover la educación en ahorro y consumo responsable.
- Favorecer la orientación a jóvenes para la experiencia profesional y futuro laboral.
- Promover el apoyo a colectivos vulnerables.

Para hacer efectiva esta contribución el Grupo desde 2020 contamos con una Política de Acción Social con 4 líneas concretas de actuación para contribuir en la mejora social de las comunidades en las que la compañía desarrolla su actividad. Estas son:

Compromiso con la Educación como palanca esencial para el desarrollo y la autonomía de las personas especialmente en los colectivos más vulnerables. En esta línea será especialmente relevante todo lo relativo a la **Educación Financiera** por el ámbito en el UCI realiza su actividad. Impulso y colaboración en iniciativas relacionadas con el Medioambiente que contribuyan a la mejora del entorno y fomenten las prácticas responsables y sostenibles de los recursos.

Hogar sostenible con el propósito de apoyar acciones destinadas a mejorar la vida de personas sin hogar, corregir situaciones de po-

breza energética y cualquier otro ámbito que esté relacionado con la vivienda, especialmente en los casos de vulnerabilidad.

Apoyo al bienestar social, entendido como la contribución del grupo a mejorar la salud, la calidad de vida y la atención de personas en situaciones de exclusión social, atendiendo la diversidad. Bajo este epígrafe se atenderán las situaciones humanitarias derivadas de catástrofes naturales en las comunidades en las que UCI tenga presencia por su negocio.

Como no podía ser de otra manera, en la acción social de UCI de este 2020 ha tenido una importante influencia la crisis sanitaria y económica provocada por el Covid-19. En el ámbito de la salud, hemos colaborado con **Cruz Roja España** en la iniciativa de **Alojamiento para las medidas de confinamiento de colectivos especiales sin domicilio**, además de en la donación de mascarillas al Hospital Gregorio Marañón de Madrid en momentos de escasez de material sanitario.

Asimismo, atendimos a la petición de ayuda de **Banco de Alimentos de Madrid** que, durante los meses más duros de la pandemia, estaban recibiendo un 80% menos de alimentos de lo habitual a pesar de tener una mayor demanda, contribuyendo en la campaña 'Emergencia Covid-19 Operación Kilo online'.

En esta misma línea, colaboramos en la donación de alimentos para familias en situación de vulnerabilidad en Jerez de la Frontera (Cádiz), junto con el ayuntamiento de la localidad.

En lo relativo a educación, en 2020 hemos colaborado con una beca de la **Fundación Dáboris**, que da apoyo financiero y tutela a jóvenes universitarios con altas capacidades y rendimiento demostrado, pero sin recursos económicos para cursar estudios superiores.

Además, hemos colaborado por sexto año consecutivo en el programa **Tus Finanzas, Tu Futuro**, organizado por la Fundación Junior Achievement y la AEB (Asociación Española de Banca). Este programa tiene como objetivo fomentar la educación financiera entre los jóvenes con el objetivo de que comiencen a gestionar sus finanzas y aprendan a tomar decisiones de manera informada y responsable. Diecisiete empleados de UCI han impartido nueve programas en seis provincias españolas.

A través de la Fundación Valora hemos donado material escolar y de oficina para el campamento de verano de la **Fundación Empieza por Educar**. Estos campamentos están destinados a alumnos que necesitan un refuerzo educativo extraordinario, enfocado en aquellos que parten en desventaja debido a sus contextos socioeconómicos o socioculturales, situación agravada por la crisis sanitaria.

En el mes de diciembre, pusimos en marcha una campaña de donación para la **Fundación Prodis**, concretamente para el programa de formación preuniversitaria Conecta2, un curso de formación en competencias digitales dirigido principalmente a personas con discapacidad intelectual.

El objetivo de **Conecta2** es ofrecer un entorno de aprendizaje digital para promover el desarrollo personal y disminuir la brecha digi-

tal entre los jóvenes con discapacidad intelectual para, así, contribuir a la autonomía, la inclusión social, la autoestima y el acceso al empleo de este colectivo.

En lo relativo al bienestar social, hemos participado en la Campaña una sonrisa por Navidad para que las familias más vulnerables contaran con juguetes y alimentos en Navidad.

Con esta campaña, **cerramos nuestra actividad de acción social de este 2020 con una inversión de 47.355 euros, a los que suman 13.300 euros aportados por la plantilla**. En total, la colaboración asciende a 60.655 euros, focalizada en tres áreas fundamentales: Bienestar Social, Salud y Educación.

Comprometidos con los ODS

Gracias a las diferentes acciones solidarias llevadas a cabo por UCI a lo largo del año, la entidad **ha podido contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible**. En concreto, con nuestro modelo de negocio contribuimos al cumplimiento de los ODS: 3, 5, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 16 y 17.

En el mes de mayo, el marco del compromiso con los ODS y la colaboración con Companies4SDGs, pusimos en marcha la iniciativa #ODSEnCasa, con el objetivo de trasladar a todos los grupos de interés y la sociedad en general consejos básicos para contribuir al cumplimiento de los ODS en el hogar.

La primera fase de esta campaña constaba de una guía para poner en práctica pequeñas iniciativas en el hogar. Asimismo, a lo largo de

2020 y en 2021, llevaremos a cabo nuevas iniciativas y retos para ampliar el conocimiento de los ODS entre la sociedad.

En el mes de septiembre, nos sumamos al Pacto Mundial de Naciones Unidas, la iniciativa mundial que trabaja a favor de la paz, la seguridad y el desarrollo sostenible y representa el mayor ejemplo de compromiso por la sostenibilidad empresarial en todo el mundo, con más de 14.000 entidades adheridas y 183 compañías españolas (17% del total mundial). Esta adhesión se produjo en el marco del 75º aniversario de la ONU y el vigésimo aniversario del Pacto Mundial, tras la firma de la Declaración a favor de la cooperación mundial renovada por parte de más de 1.000 directivos de empresas procedentes de más de un centenar de países, entre ellos, Roberto Colomer, director general de UCI.

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas y esta reciente Declaración apoya las metas del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16, de paz, justicia e instituciones sólidas. Un ODS por el

que UCI se compromete a trabajar de manera activa, como ya lo hace con otros ODS para el cumplimiento de la Agenda 2030.

Fieles a nuestro compromiso y acción por los ODS, nos sumamos también a la campaña #apoyamoslosODS con motivo del 5º aniversario de la aprobación de la Agenda 2030 con sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en colaboración con la Red Española del Pacto Mundial. El objetivo es actuar, desde su propio compromiso con los ODS, como altavoz y conseguir un efecto multiplicador para que se conozcan y trabajen.

Destaca también nuestro acuerdo pionero con el Banco Europeo de Inversión (BEI) para financiar inversiones verdes e impulsar la renovación de edificios existentes y la construcción de inmuebles con consumo de energía casi nulo. Estas inversiones serán posibles gracias a la financiación en forma de préstamos hipotecarios verdes y de préstamos al consumo que UCI pondrá en el mercado y contribuirán al cumplimiento de los ODS 8, 11, 12, 13 y 17.



7.1. Inmobiliarios

Los profesionales inmobiliarios son nuestros compañeros de viaje, quienes nos han permitido conectar personas con hogares durante más de treinta años y son una pieza clave en nuestro modelo comercial y de negocio. Actualmente colaboramos con 2.000 agencias inmobiliarias.

El servicio que prestan los agentes inmobiliarios es fundamental para los compradores de vivienda y para la comunidad donde ejercen su profesión. Su labor exige unos altos estándares de calidad, responsabilidad y formación. En UCI contribuimos al cumplimiento de estas exigencias crecientes del mercado poniendo en marcha iniciativas y facilitando herramientas para el desarrollo y el crecimiento de los profesionales inmobiliarios en España y Portugal.

Nuestro compromiso pone el foco en la ética y la formación y tiene origen en 2005. En esa fecha firmamos el acuerdo para ser el local partner en España, Portugal y Brasil de RRC (Residential Real Estate Council) antes CRS, organización sin ánimo de lucro nacida en el seno de la National Association of Realtors (NAR), que integra a los mejores profesionales, proporcionándoles conocimientos y herramientas para el desarrollo de su actividad con la mayor eficacia. Posteriormente, en 2016, firmamos un acuerdo con la NAR para actuar como sus representantes en España, administrar la designación REALTOR®, impartir sus cursos, así como un código ético para proteger los intereses de los consumidores.

Además, a través de nuestra área de desarrollo profesional, SIRA por su acrónimo Spanish International Realty Alliance (PIRA en Portu-

gal), perteneciente a la filial UCI Servicios Para Profesionales Inmobiliarios, impulsamos cursos y formaciones que les permitan desarrollar su negocio y anticiparse al futuro.

La entrada en vigor de la Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario en 2019 supuso mejoras para el consumidor y un punto de inflexión en el trabajo de los profesionales. La norma ha establecido un régimen jurídico y regula los requisitos de acceso a la actividad y el régimen de supervisión de los profesionales, proporcionando seguridad y transparencia a la labor de intermediación en la financiación. Dentro del catálogo de formaciones anual se han ofrecido cursos junto a la Fundación de Estudios Financieros (FEF) para permitir a los profesionales obtener la certificación como Informador en Crédito Inmobiliario. En total 147 profesionales han decidido inscribirse durante el 2020.

En 2020 SIRA ha organizado 92 cursos en España y 10 en Portugal, lo que supone un incremento del 27,5%. Estas formaciones presenciales y online han contado con 2.881 asistentes en España y 516 en Portugal. Complementamos las formaciones con webinars y revistas de carácter divulgativo con periodicidad trimestral, Revista Inmobiliarios en España y Real Estate en Portugal. En 2020 se organizaron 110 webinars en España, que contaron con la participación de 7.000 asistentes únicos. Sabemos que cada profesional inmobiliario juega un papel esencial como agente del cambio. Por eso también promovemos su crecimiento profesional con iniciativas como Inmociónate, el mayor evento de formación y networking para profesionales del país.

En el mes de febrero organizamos un viaje a Sell-A-Bration, la reunión anual de CRS celebrada en Orlando, que contó con 80 representantes de España y Portugal.

En 2020, ante el importante crecimiento del número de contagios por COVID-19 en España, y atendiendo a criterios de prudencia y responsabilidad, se tomó la decisión de suspender la XI edición de Inmociónate 2020, que estaba prevista para los días 4 y 5 de junio en Benidorm.

Tras cancelar esta edición presencial, pusimos en marcha #InmociónateEnCasa, un magazine diario online dirigido a profesionales inmobiliarios. Este evento online, impulsado por UCI y SIRA, llegó a congregarse entre los meses de marzo y julio a más de 26.300 asistencias entre los distintos programas, con una media de 752 asistentes únicos por tarde para participar en charlas y conferencias de profesionales destacados sobre temáticas de interés para el sector.

Como parte de nuestro compromiso para contribuir a la sostenibilidad del planeta y a la descarbonización de las ciudades, consideramos al profesional inmobiliario una pieza clave en esta transformación, motivo por el que en 2019 introdujimos en nuestro catálogo formativo la Designación Green de la NAR, una formación que capacita al inmobiliario como experto en vivienda sostenible.

En línea con el eje estratégico Green de la compañía, en el mes de noviembre impulsamos Greenmociónate, un encuentro virtual que nace con el objetivo de **ayudar a los agentes inmobiliarios a ser líderes en la tran-**

sición ecológica de las viviendas en España y fomentar la rehabilitación y la creación de inmuebles más eficientes, saludables y sostenibles.

España tiene un parque inmobiliario muy envejecido, con una media de 45 años, con edificios construidos con materiales e infraestructuras antiguas y de nula eficiencia energética. Además, **el 34% de las emisiones nocivas a la atmósfera parte del sector residencial.**

Esta situación pone de manifiesto el **gran reto al que se enfrentan las viviendas a la hora de afrontar la transición ecológica**, en aras de cumplir también con los objetivos de la Agenda 2030 de Naciones Unidas para alcanzar un modelo de desarrollo sostenible en lo social, lo económico y medioambiental. Un objetivo en el que el sector inmobiliario juega un papel fundamental para fomentar la construcción y rehabilitación de viviendas más energéticas, saludables y respetuosas con el medio ambiente.



Cursos España y Portugal

Datos clave	2020	2019
Nº Cursos España	92	115
Nº Cursos Portugal	10	4
Nº Asistentes España	2.881	3.070
Nº Asistentes Portugal	516	22

Cursos España y Portugal

Datos clave	2020	2019
Nº webinars España*	110	13
Nº webinars Portugal**	0	4
Nº asistentes España	7.000	780
Nº Asistentes Portugal	0	54

* *Immociónate presencial de junio se canceló y pasó a virtual prácticamente desde el comienzo del estado de alarma, que junto con otros programas como Personas que Inspiran y Arranca con SIRA aglutinaron más de 110 programas, más de 230 horas de emisión y 7.000 usuarios únicos.*

***Los webinars CRS en Portugal se sustituyen por nueve webinars NAR*

Revistas España y Portugal

Datos clave	2020	2019
Inmobiliarios	4	4
Real Estate	3	4

Cursos España y Portugal

Datos clave	2020	2019
Immociónate - España	No celebrado	917
Immociónate iTec- Portugal	No celebrado	555
Convención NAR	No celebrado	57
Convención CRS SELL - A - Bration	80	62

Designados CRS y Green

Datos clave	2020	2019
España	108	133
Portugal	23	Se mantienen los designados de 2017 (28)

Miembros NAR en España y Portugal

	2020	2019
España	620	305
Portugal	57	23

Miembros NAR en España y Portugal

Datos clave	2020
Código Ético España	293
Código Ético Portugal	57
ABR España	
ABR Portugal	16
CIPS España	
CIPS Portugal	18
Designación Green	186
Finanzas Para Inmobiliarios (FPI)	98
Formaciones LCCI	147

8. Proveedores

Compras responsables
y aliados que
aportan valor.



8.1. Proveedores

En UCI contamos con herramientas para supervisar la calidad del servicio de nuestros proveedores. Para dar cumplimiento a los distintos requerimientos, tanto normativos como de auditorías internas y externas, contamos con dos procedimientos:

- Contratación de Proveedores.
- Política de delegación de servicios esenciales.

Dichos procedimientos se encuentran englobados en el marco de gestión corporativo, que establece las pautas generales de actuación en relación con la selección, control y seguimiento de los proveedores externos.

Estos procedimientos definen el método utilizado en UCI para la contratación de compras y/o subcontrataciones necesarias para la prestación del servicio, con el fin de asegurar que se satisfacen los requisitos especificados orientados a la mejora y creando valor en la organización.

En la estrategia 2020, en su eje sostenible y responsable, la línea estratégica referida a ética y valores tiene como uno de sus focos de actuación la gestión ética de las compras, por lo que se está trazando la línea a seguir para incluir cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales en la relación con los proveedores. Durante el año 2020 se ha revisado y adaptado el procedimiento de contratación de proveedores y se ha implementado el Código de Conducta del Proveedor, que recoge los principios de actuación que deben seguir los proveedores que trabajan con UCI. Dichos principios se concretan en: ética y conducta; ausencia de conflicto de interés; ámbito social (derechos humanos salud y seguridad, diversidad, igualdad e inclusión); medioam-

biente; confidencialidad, privacidad y continuidad. Además, disponemos de un método que nos permite valorar la calidad y capacidad de prestación de los proveedores y/o servicios esenciales externalizados, en función de una serie de criterios establecidos para las actividades que realizan dichos proveedores. Dicha evaluación de calidad es realizada por los responsables de los procesos que se encuentran dentro del alcance de la certificación de calidad según norma ISO 9001:2015, conforme a los criterios y la metodología de evaluación documentados en el correspondiente procedimiento.

Así mismo, son los encargados de realizar la comunicación al proveedor del resultado de dicha evaluación, con el fin de establecer acciones de mejora que permitan satisfacer los requisitos establecidos y las necesidades y expectativas de nuestros clientes, creando valor para la compañía y para nuestros grupos de interés.

La evaluación que se realiza a proveedores solo incluye la calidad del servicio, pero se incluirán criterios sociales o ambientales en futuras revisiones de este proceso.

9. Medio ambiente

Avanzamos en Modo Green para cambiar el mundo.



9.1. Medio Ambiente

En un contexto donde cada vez existe una mayor conciencia social sobre la importancia de la protección del medio ambiente y la legislación ambiental es cada vez más exigente, es esencial que todas las entidades tengan en cuenta los factores medioambientales en sus actividades y en la gestión de las empresas, formando parte del cambio a una economía de desarrollo sostenible.

Las entidades financieras tienen un papel esencial para incentivar la compra de viviendas energéticamente eficientes y son actores clave en la rehabilitación del parque inmobiliario, puesto que el 80% de las compraventas en nuestro país son de casas de segunda mano, con una antigüedad media de 45 años. En UCI hemos integrado la sostenibilidad y la responsabilidad en nuestro compromiso con nuestros grupos de interés, ofreciendo soluciones innovadoras adaptadas a las necesidades de nuestros clientes y con el compromiso de contribuir al bienestar social y al cuidado del medioambiente.

Contribuimos a rehabilitar viviendas y a renovar el parque inmobiliario de nuestro país bajo un criterio de sostenibilidad, eficiencia energética y respeto al medio ambiente, contribuyendo así a los desafíos de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible). Entendemos la sostenibilidad como un reto global que nos motiva para conseguir la descarbonización de las ciudades en el año 2050.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad se materializa en tres objetivos:

- **Financiación sostenible:** productos y servicios que promuevan la sostenibilidad medioambiental. Impulsando e incentivando la compra de viviendas energéticamente eficientes y la rehabilitación del parque inmobiliario con nuestro proyecto Green Mortgages & Loans.
- **Minimizar nuestro impacto ambiental:** implantando un sistema y una Política de gestión ambiental, siguiendo los estándares de la norma ISO 14001: 2015 que permita nuestro control e influencia de las actividades de mayor impacto, el cumplimiento de los requisitos legales, así como de los derivados de nuestros grupos de interés.
- **Gestión de riesgos ambientales:** Respecto al enfoque de precaución, aunque no se hayan identificado actividades de la empresa que puedan suponer un riesgo grave para la salud pública o el medioambiente, UCI ha integrado los riesgos ambientales en el sistema de gestión de riesgos de la compañía. Dentro de este sistema, se revisa y amplía la cartografía de los procesos y riesgos, estableciendo KRIs (Key Risk Indicators) y controles específicos en materia medioambiental.

La compañía no ha llevado a cabo medidas para preservar o restaurar la biodiversidad, ya que no se considera que la actividad de UCI genere impactos sobre la misma y, además, la empresa no dispone de instalaciones en áreas protegidas.



Escanéame para acceder al video de Proyecto Green Mortgages & Loans

Proyecto Green Mortgages & Loans

Como entidad financiera, abordamos el reto de la eficiencia energética y la sostenibilidad a través de Green Mortgages & Loans. Una iniciativa que tiene como objetivo impulsar la compra de viviendas energéticamente eficientes y la rehabilitación del parque inmobiliario.

A través de este proyecto, desde 2018 formamos parte de la iniciativa Energy Efficient Mortgages (EEMi), impulsada por la Federación Hipotecaria Europea (EMF), un proyecto pionero a nivel europeo que ha reunido a más de 50 entidades con el objetivo de crear un estándar de Hipoteca Verde.

En 2020 hemos seguido desarrollando o nuestra gama de productos Green, compuesta por soluciones hipotecarias que incentivan la compra de viviendas energéticamente eficientes.

En el mes de enero impulsamos el préstamo SUMA, una solución hipotecaria que permite comprar una vivienda y reformarla para mejorar su eficiencia en un único préstamo hipotecario. De esta forma, un comprador de vivienda podrá adquirir una vivienda y acometer reformas que reduzcan su consumo energético y, por tanto, sus emisiones de CO₂, a través de la sustitución de ventanas o la mejora de sistemas de calefacción y climatización.

También hemos puesto en marcha créditos.com, un nuevo portal de financiación para reformar los inmuebles y mejorar la eficiencia de viviendas y del parque inmobiliario.

A lo largo del ejercicio hemos mantenido alianzas estratégicas para contribuir a mejorar la eficiencia del parque inmobiliario, Green Building Council España (GBCe) y Gloval.

Así mismo, hemos firmado nuevas alianzas con actores clave como el Banco Europeo de Inversiones para financiar inversiones verdes en la península Ibérica, en concreto la renovación de edificios existentes y la construcción de inmuebles con consumo de energía casi nulo. Estas inversiones serán posible gracias a la financiación en forma de préstamos hipotecarios verdes y de préstamos al consumo que UCI se compromete a poner en el mercado.

En 2020 también cerramos un acuerdo con la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid (EMVS) para contribuir a la rehabilitación de las viviendas de la capital española. Además, formamos parte de AÚNA, el foro español que contribuirá a lograr los objetivos del Plan Nacional Integrado de Energía y Clima 2021-2030 (PNIEC) y la Actualización 2020 de la Estrategia a largo plazo para la Rehabilitación Energética en el Sector de la Edificación en España (ERESEE).

Proyecto implantación y certificación ISO 14001: 2015

Tras elaborar nuestro Ciclo de Vida y realizar el análisis del contexto estratégico y de medioambiente se establece la amplia la Política de Gestión de la compañía.

Para el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de medioambiente ha sido necesario identificar previamente los aspectos

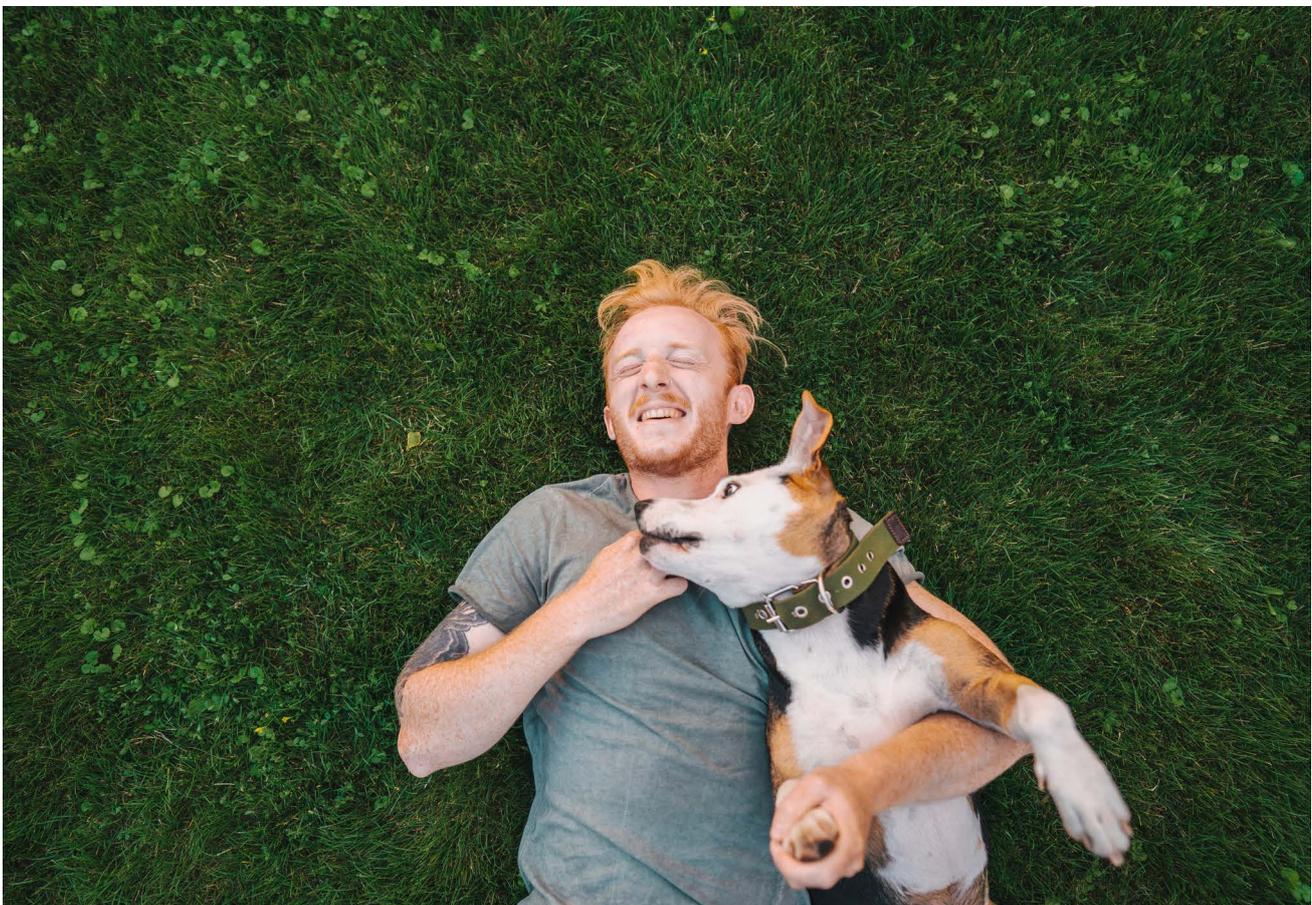
ambientales derivados de nuestra actividad y evaluar cuáles son los aspectos significativos, que son requisitos de obligado cumplimiento.

Con periodicidad anual se procederá a evaluar el grado de cumplimiento de dichos requisitos legales conservando todas las evidencias justificativas necesarias.

Para el seguimiento y medición del desempeño medioambiental se ha elaborado una propuesta de KPI's que permitirán realizar el seguimiento de los consumos y emisiones

generados por nuestra actividad, así como determinar los objetivos globales que la compañía desea alcanzar.

En 2020 UCI ha obtenido la certificación de AENOR ISO 14001. Dicha certificación exige que las empresas tengan un plan de cuidado medioambiental que recoja objetivos, metas, políticas medioambientales, procedimientos, responsabilidades definidas, actividades de capacitación del personal, documentación y un sistema de control de los requisitos mencionados.



Movilidad Sostenible

Aunque a fecha de hoy UCI no dispone de metas voluntarias de reducción de gases de efecto invernadero ha venido adoptando medidas al respecto. La principal es la renovación de la flota de vehículos de forma progresiva. En 2017 se cambiaron 27 vehículos de diésel a híbrido, en 2018 se sustituyeron 64 y en 2019, 16. En 2020, la compañía ha eliminado 18 coches de combustible diésel y en 2021 está previsto sustituir 12 vehículos por otros con pegatina eco o cero emisiones

Emisiones CO2 Vehículos de Empresa (España)

Año	2020	2019
Nº Vehículos	213	227
Media emisiones	1,25	91,3
Total emisiones CO2 (T)	265,94	413,74

Los datos de 2020 se obtienen de los repostajes a través de SOLRED durante el año. Para el cálculo de emisiones se utiliza el Factor de emisión 2020 de DEFRA. No se dispone del consumo de coches del personal directivo. No se dispone de las emisiones de CO2 de los vehículos de empresa en Portugal.

Trayectos en tren UCI España

Año	2020	2019
Nº Vehículos	419	2.409
Media emisiones	10,85	11,06
Total emisiones CO2 (kg)	4.545,43	26.656,23

Trayectos en avión UCI España

Año	2020	2019
Nº Vehículos	266	1.290
Media emisiones	84,49	97,89
Total emisiones CO2 (kg)	22.471,59	126.282,02

Trayectos en avión UCI Portugal

Año	2020	2019
Nº Vehículos	312	445
Media emisiones	154,92	218,42
Total emisiones CO2 (kg)	48.335,32	86.380,31

En relación con los viajes de empresa, se incluye el desglose de las emisiones de CO2 realizadas en trayectos realizados en tren, avión y desplazamientos en coche realizados a través de la empresa Cabify.

En el caso de los viajes realizados en Cabify, se compensa el 100% de los 3.770 kg de CO2,

además de neutralizar su huella de carbono protegiendo la selva amazónica a través del *Proyecto Madre de Dios* de la empresa de movilidad.

A fecha de este informe, UCI no ha establecido metas específicas de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

Cabify. Compensaciones de Emisiones de CO2 España y Portugal 1 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2019

	UNION DE CREDITOS INMOBILIARIOS SA. EFC	Total
Kilómetros recorridos España	14.726	14.752
Kilómetros recorridos Portugal	26	
t CO2e: toneladas de CO2 Emitidas	3,77	
t CO2e: toneladas de CO2 compensadas	3,77	

Cabify. Compensaciones de Emisiones de CO2 España y Portugal 1 de enero de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020

	UNION DE CREDITOS INMOBILIARIOS SA. EFC	Total
Kilómetros recorridos España	2687,13	2687,13
Kilómetros recorridos Portugal	2687,13	
t CO2e: toneladas de CO2 Emitidas	284kg	
t CO2e: toneladas de CO2 compensadas	284kg	

Energía

En 2019 logramos reducir el consumo energético de nuestra sede un 33,66%. Gran parte de este ahorro proviene de los cambios realizados en los sistemas de iluminación, cambiando luminarias de tubos fluorescentes por paneles de tecnología Led que se apagan si no detectan presencia y disminuyen su intensidad cuando existe otra fuente de iluminación como la luz solar.

En 2020, las circunstancias provocadas por la crisis sanitaria y el inicio del teletrabajo han provocado un descenso en los consumos del 24%.

La totalidad de la electricidad que consumimos en nuestra sede de Madrid proviene de

fuentes de energía 100% renovables. Además, nuestras agencias de Madrid, Barcelona, Hospitalet de Llobregat, Sevilla y Valencia disponen de sistemas de climatización centralizados que permiten la programación del tiempo y la temperatura para una mayor eficiencia energética.

La empresa comercializadora de los suministros eléctricos de, prácticamente, todas nuestras oficinas es EnergyVM. En 2020, se consumieron 577.835 KWh. El certificado correspondiente al año 2020 se emitirá en junio de 2021.

Los consumos de Portugal fueron de 69.575 KWh.

Uso sostenible de los recursos: consumo de energía eléctrica en España

Año	variación 19-20	2020	2019
Energía eléctrica Sede (KwH)	-15,98%	367.282	437.129
Energía eléctrica Sede y oficinas (KwH) *	-24,16%	577.835	945.117
Energía eléctrica (KwH/empleado)	-19,99%	1.744,56	2180,45

*Solo incluye consumos de 15 de 25 agencias.

Uso sostenible de los recursos: consumo de energía eléctrica en Portugal

Año	variación 19-20	2020	2019
Energía eléctrica Sede (KwH)	-40,02%	69.575,00	116.000
Energía eléctrica (KwH/empleado)	-41,35%	773,05	1318,18

Consumo de agua

En lo relativo al consumo de agua, en UCI España el consumo total de 13 oficinas ha sido de 1.000 m³. En sede los suministros son comunitarios y no se dispone de contadores individualizados por lo que el consumo de agua se asigna por el porcentaje de participación en los gastos de comunidad del edificio, que es un 45% y se traduce en 1.834,35 m³. En Portugal no se dispone de contadores individualizados.

Uso sostenible de los recursos: consumo de agua en España 1

Año	variación 19-20	2020	2019
Agua (m3) agencias	-44,04%	1.000	1.787
Agua (m3) sede	-57,72%	1.834	4.338
Agua (m3) total	-53,72%	2.834	6.125

El dato de consumo de agua se obtiene de extrapolar los consumos facturados a 365 días. Solo incluye los consumos de 15 de 25 agencias, puesto que el consumo de las otras 10 está incluido dentro de los gastos de comunidad

Uso sostenible de los recursos: consumo de agua en España 1

	2020	2019
Agua (m3) sede	19,73	-

Datos solamente de la Sede, no incluye agencias

Consumo de papel

Todo el papel utilizado en UCI España cuenta con los correspondientes certificados medioambientales y las fichas técnicas de los respectivos proveedores donde se indican las normas que cumplen (ISO, FCS; PEFC), que garantizan que el papel utilizado proviene de bosques gestionados, evaluados y certificados de acuerdo con criterios sociales, económicos y medioambientales.

Existen diversas fuentes de consumo de papel en la compañía: papel blanco ordinario en sede y agencias, papel blanco para cartas, sobres para correspondencia y carpetas de archivo.

Desde 2019, en Portugal, el envío de documentación a clientes se realiza con papel certificado FSC.

Uso sostenible de los recursos: consumo de papel España

Año	variación 19-20	2020	2019
Consumos de papel y cartón (kg)	-80,51%	5.134,49	26.216
Consumos de papel y cartón (kg/empleado)	-80,18%	9,48	47,84

Este dato se obtiene de extrapolar el peso calculado de los consumos de julio a diciembre a la cantidad de papel y cartón consumidos de enero a junio.

Uso sostenible de los recursos: consumo de papel España

Año	variación 19-20	2020	2019
Consumos de papel y cartón (kg)	-52,11%	4.828,73	10.084
Papel reciclado o certificado (Kg)	-	-	2.047,38
Papel consumido (kg/empleado)	-30,13%	53,65	76,79

Para el consumo de papel, se realiza el cálculo estimando una densidad del papel de 80g/m2, 0,1mm de grosor.

Reciclaje

En UCI fomentamos el reciclaje de materiales en todas nuestras instalaciones.

En lo que respecta a reciclaje de papel, tanto en nuestra sede como en las agencias, disponemos de recipientes específicos para recoger el papel que posteriormente se envía a reciclar. Esta destrucción es sistemática y las empresas que lo realizan emiten los correspondientes certificados indicando los kg de papel retirados.

En 2020 se reciclaron entre la sede y la red de agencias en España 12.187 kg, un 45,90% menos que en 2019.

Además, para garantizar la destrucción certificada de todos los documentos, las oficinas en UCI España están dotadas de un servicio de

recogida de documentación confidencial. A tal efecto, las instalaciones cuentan con unos contenedores cerrados a los que solo tiene acceso el personal de la empresa que presta el servicio. Los contenedores de la sede central son vaciados diariamente, mientras que los de la red de oficinas se vacían de forma trimestral.

Las oficinas de Portugal disponen de servicio de destrucción de documentación confidencial en sede y agencias, en 2020 se reciclaron 1.140 kg.

Uso sostenible de los recursos: reciclaje de papel España

Año	variación 19-20	2020	2019
Residuos de papel y cartón (kg)	-45,90%	12.187	22.529
Residuos de papel y cartón (Kg/empleado)	-46,49%	22,16	41,41

Uso sostenible de los recursos: reciclaje de papel Portugal

Año	variación 19-20	2020	2019
Residuos de papel y cartón (kg)	-45,90%	12.187	22.529
Residuos de papel y cartón (Kg/empleado)	-46,49%	22,16	41,41

*Cálculo realizado estimando una densidad del papel de 80g/m2, 0,1mm de grosor y 18m3 de papel retirado, en seis meses”

Reciclaje de material de oficina

Con el objetivo de minimizar los residuos generados y de acuerdo con los principios de la Economía Circular, en 2020 se ha donado material escolar y de oficina para el campamento de verano de la Fundación Empieza por Educar.

Comida

En 2020 UCI no ha llevado a cabo acciones ni ha puesto en marcha medidas para combatir el desperdicio alimentario.

Gestión Ambiental

de la norma ISO 14001: 2015 para el control de las actividades de mayor impacto ambiental de la propia corporación y sus grupos de interés, basándose en tres ejes fundamentales: minimizar nuestro impacto ambiental, la gestión de los riesgos ambientales, la financiación sostenible.

UCI integra los riesgos ambientales en la gestión global de riesgos de la compañía, con controles específicos en materia medioambiental y una evaluación periódica de los consumos y emisiones generadas, pese a no tener identificadas actividades de riesgo grave para la salud pública o el medio ambiente.

En relación con el número de empleados dedicados a la gestión ambiental se ha identificado en función de los aspectos ambientales y de los requisitos legales, así como del seguimiento y mantenimiento de estos, los procesos, actividades y responsables de esta gestión.

Actualmente, no hay un número de empleados dedicados en exclusividad a la gestión ambiental puesto que los responsables de las actividades cumplen funciones integradas dentro de su propia actividad, teniendo en cuenta las obligaciones o riesgos ambientales que hay que gestionar.

En relación con los recursos económicos en la gestión ambiental, cada área es responsable de su partida presupuestaria y UCI no dispone de medidas de garantías en materia ambiental.

Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente

La actividad desarrollada por UCI no causa impactos significativos en lo referente a contaminación lumínica, ruido, atmosférica, vertido y suelo.

Consecuencias del cambio climático y transición hacia una economía baja en carbono

A lo largo del ejercicio 2020 UCI ha realizado un análisis sobre cómo se prevé que vaya a afectar el cambio climático a la compañía y cómo ésta se adaptará a sus consecuencias. La EBA propone los mencionados riesgos, que se incluirán junto al riesgo ESG a lo largo de 2021. Así mismo, la gestión de estos riesgos estará mitigada por la certificación ISO 22301 Sistema de Continuidad de Negocio en el año 2021.

10. Información Fiscal

Contribución fiscal en los
países donde operamos.



10.1. Información fiscal

En lo referente a información fiscal del Grupo UCI el total de beneficios obtenidos por cada país han sido:

Beneficios obtenidos por país		
Año	2020	2019
España	-22.241.353,12	4.730.767,39
Portugal	6.570.461,60	8.124.825,90
Grecia	24.566,83	2.974,12
Brasil	2.749,96	22.828,64

El total de impuestos sobre beneficios pagados en 2020 ha sido:

Impuestos sobre beneficios pagados en 2020		
Año	2020	2019
Total de beneficios consolidados	-15.643.574,73	12.881.396,05
Total de impuestos pagados	1.681.916,31	679.988,99

El Grupo UCI no ha recibido subvenciones durante 2020.

11. Anexo

Relación de los
requerimientos de la Ley
11/2018 con el estándar
de reporting de Global
Reporting Initiative, GRI.



11.1. Anexo

Ámbitos requeridos por la Ley	Texto y contenidos requeridos en la LEY	Materialidad	Nº Página	Vinculación con Indicadores GRI	
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: - su entorno empresarial	SI	36	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios
				102-4	Ubicación de las operaciones
	- su organización y estructura	SI	47	102-18	Estructura de gobernanza
	- los mercados en los que opera	SI	46		
	- sus objetivos y estrategias	SI	42-45	102-6	Mercados servidos
	- los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	SI	36		
Políticas	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: - los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos - los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	SI	46	103	Enfoque de Gestión
	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos Y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando - los procedimientos utilizados para detectarlos - y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. - Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	SI	49-58	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades
Riesgos	Información detallada sobre: - los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad - los procedimientos de evaluación o certificación ambiental	SI	49-58	103	Enfoque de Gestión

Riesgos	- los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; - la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.			102-11	Principio o enfoque de precaución
CUESTIONES MEDIOAM-BIENTALES Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	SI	112-114	103	Enfoque de Gestión
CUESTIONES MEDIOAM-BIENTALES Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; a. Medidas de prevención y gestión de residuos b. Datos cuantitativos 2017 y 2018 del consumo de papel en la compañía c. Datos cuantitativos 2017 y 2018 del consumo de material de oficina (tóners, etc.)	SI	118-121	43-46	Enfoque de Gestión
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	NO	120	103	Enfoque de Gestión
CUESTIONES MEDIOAM-BIENTALES Uso sostenible de los recursos	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	SI	118	303-1	Extracción de agua por fuente
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;	SI	117-119	103 303-1	Enfoque de Gestión Materiales utilizados por peso o volumen
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	SI	117	103 302-1 302-4	Enfoque de Gestión Consumo energético dentro de la organización Enfoque de Reducción del consumo energético
CUESTIONES MEDIOAM-BIENTALES Cambio Climático	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce;	NO	115	103 305-1	Enfoque de Gestión Emisiones directas de GEI (alcance 1)

CUESTIONES MEDIOAM-BIENTALES Cambio Climático	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	NO	121	103	Enfoque de Gestión
				201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	NO	121	103	Enfoque de Gestión
CUESTIONES MEDIOAM-BIENTALES Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad;	NO	112	103	Enfoque de Gestión
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	NO	112	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL Empleo				103	Enfoque de Gestión
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	SI	77 - 79	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores
				405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	SI	79-81	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	SI	81	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores
				405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	SI	82-83	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor;	SI	83	405-1	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres
Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	SI	83-84	405-1	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	

	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	SI	84	103	Enfoque de Gestión
				102-35	Gobernanza: Políticas de remuneración
	Implantación de políticas de desconexión laboral	SI	76	103	Enfoque de Gestión
	Empleados con discapacidad	SI	77	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
	Organización del tiempo de trabajo	SI	75-76	103	Enfoque de Gestión
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL Organización del trabajo	Número de horas de absentismo	SI	87	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	SI	74-76	103	Enfoque de Gestión
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	SI	87-88	103	Enfoque de Gestión
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL Relaciones sociales	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad	SI	87-88	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional
	Enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	SI	87-88	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad

	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	SI	88	103	Enfoque de Gestión
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	SI	88	102-41	Acuerdos de negociación colectiva
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL Relaciones sociales				403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	SI	88	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL Formación	Las políticas implementadas en el campo de la formación	SI	90-91	103	Enfoque de Gestión
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	SI	91	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		SI	89-90	103	Enfoque de Gestión
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	SI	89-90	103	Enfoque de Gestión
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL Igualdad	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	SI	89-90	103	Enfoque de Gestión
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	SI	89-90	103	Enfoque de Gestión
DERECHOS HUMANOS	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos;	SI	71-72	103	Enfoque de Gestión

DERECHOS HUMANOS	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos;	SI	71-72	103	Enfoque de Gestión
				412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	SI	No se han recibido en 2020 denuncias de este tipo.	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	SI	72	103	Enfoque de Gestión
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	SI	71-72	103	Enfoque de Gestión
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	SI	72	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	SI	72	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil
CORRUPCIÓN Y SOBORNO				103	Enfoque de Gestión
				205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción
	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	SI	61-62	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
				205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	SI	61-62	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

CORRUPCIÓN Y SOBORNO	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	SI	64	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
SOCIEDAD Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	SI	102-108	103	Enfoque de Gestión
				203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;	SI	102-108	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	SI	102-108	102-43	Enfoques para la participación de los grupos de interés
	Las acciones de asociación o patrocinio	SI	64	102-12	Iniciativas externas
				102-13	Afiliación a asociaciones
SOCIEDAD Subcontratación y proveedores	La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad	SI	110	102-9	Cadena de suministro
				103	Enfoque de Gestión
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; de igualdad de género y ambientales;	SI	110	308	Evaluación ambiental de proveedores
				414	Evaluación social de proveedores
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	SI	110	103	Enfoque de Gestión
SOCIEDAD Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	SI	94-95	103	Enfoque de Gestión
				103	Enfoque de Gestión
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	SI	97	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios

SOCIEDAD Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	SI	124	201-1	Valor económico directo generado y distribuido
	Impuestos sobre beneficios pagados	SI	124	201-1	Valor económico directo generado y distribuido
	Subvenciones públicas recibidas	SI	124	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno

6. Informe Financiero

6.1 Informe de Gestión del Ejercicio Finalizado el 31 de Diciembre de 2020

El Grupo UCI aplicó en el ejercicio 2020, como marco de información financiera el establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la UE.

Hasta el ejercicio 2019 la entidad dependiente Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC, en cumplimiento de la normativa que le era aplicable a todos los Establecimientos Financieros de Crédito, para sus cuentas sociales aplicaba los criterios establecidos en la Circular 4/2004. En el ejercicio 2020, Unión de Créditos Inmobiliarios EFC, al igual que el resto de los Establecimientos Financieros de Crédito españoles, ha pasado a aplicar la Circular 4/2019 del Banco de España, que recoge los mismos criterios contables que las entidades de crédito españolas vienen aplicando desde 2018, en aplicación de la Circular 4/2017, que trasladó a España el marco contable europeo conformado por las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas en la Unión Europea (NIIF-UE)

1. Entorno Económico

El año 2020 ha sido marcado por la crisis sanitaria generada por la pandemia de covid-19, con importantes consecuencias en la actividad económica en general, y en la actividad del Grupo UCI. La ralentización económica en el conjunto de la economía mundial ha sido histórica: el descenso del PIB mundial, según estimación del FMI fue del 4.4%, próximo a la bajada de 5.1% experimentada entre 2008 et 2009. Desde el origen de la serie de datos en 1960, 2020 representa el segundo año de retroceso de la economía mundial.

En los mercados donde opera UCI, el impacto ha sido aún mayor: La contracción de la economía española fue de 11.0% en 2020, y Eurostat espera retrocesos de 5.9% para Portugal, y de 8.0% para la economía helena. En su conjunto, la economía de la UE retrocedió un 4.8% en 2020, un 5.1% para la zona euro.

El mercado inmobiliario residencial español, a pesar del complicado entorno económico, tuvo un desempeño bastante estable: la evolución interanual de los precios hasta el 3er trimestre 2020 fue una bajada del 1.1%, si bien este dato representó una subida del 0.6% con respecto al de T2 2020. El volumen de ventas de viviendas acumulado hasta el mes de noviembre 2020 presentó un retroceso del 19.3% con respecto al mismo período de 2019, según el INE, consecuencia esencialmente de los 3 meses de casi pleno confinamiento.

2. Actividad Comercial Créditos a Clientes

Este difícil entorno sanitario, social y económico, ha definido el marco de actuación de la actividad de UCI en prácticamente todo el ejercicio 2020. La pandemia, con una prioridad absoluta a la salud y bienestar de colaboradores, clientes y en general todos los stakeholders, ha impactado todos los aspectos del funcionamiento del Grupo. UCI, nuevamente en un entorno especialmente complicado, ha demostrado su capacidad de adaptación, evolucionando en menos de una semana de un entorno de trabajo eminentemente presencial, a prácticamente 100% de los colaboradores y consultores de UCI, trabajando en modalidad de teletrabajo desde sus domicilios, modalidad de funcionamiento en el que

la UCI ha seguido ofreciendo un servicio de la máxima calidad, con valoraciones superiores a 9,5 sobre 10 en Ekomi y superiores a 4,5 sobre 5 en Google. Como prueba del compromiso y el elevado nivel de satisfacción con sus empleados, en julio 2020, con casi la totalidad de los equipos en teletrabajo, UCI consiguió la valiosa certificación Great Place to Work.

Todo ello fue compatible con un incremento de la actividad comercial en 2020 con respecto a 2019. En efecto, la producción acumulada de nuevos créditos hipotecarios por la sociedad UCI, EFC, en 2020 ascendió a 785 millones de euros, superior en un 16% a los 676 millones firmados el año anterior.

La actividad fue especialmente dinámica en España, donde UCI, EFC formalizó 612 millones de nuevas operaciones, con incrementos tanto del canal profesional (+25%) como en el canal directo, operando bajo la marca hipotecas.com (+34.6%). Portugal conoció un entorno más complicado: aún así formalizó nuevas operaciones por 173 millones, lo que representa un descenso del 9.4% en un mercado a su vez en contracción.

La actividad estuvo especialmente afectada por el confinamiento del segundo trimestre del año, aunque hay que descartar que incluso en estos meses UCI, EFC fue capaz de formalizar operaciones de aquellos clientes que aun a pesar de la pandemia no querían o no podían esperar al final del confinamiento. De este modo, en el primer semestre el volumen generado fue de 316 millones, lo cual representó sólo un 40.3% del total anual y un retro-

ceso del 6% respecto del primer semestre de 2019. En cambio, la tendencia marcada durante el segundo semestre de 2020 reanudó el crecimiento observado en los últimos años: +37% comparado con el segundo semestre 2019, siendo la cifra de negocio del cuarto trimestre de 2020 la más elevada desde la recesión de 2008.

Los ejes estratégicos de la oferta comercial de UCI, EFC en España se han mantenido en 2020, con el énfasis puesto en la estrategia de crédito responsable y de sostenibilidad, que en términos financieros ha encontrado su traducción en el elevado peso de la producción a tipo fijo o mixto con un primer periodo a tipo fijo largo (81% de la producción anual, tras un máximo de 89% en 2017 y 61% en 2015).

Tanto en España como en Portugal la proporción de consultores financieros en la actividad comercial ha seguido siendo mayoritaria, con un 66% en 2019 y 73% en 2020 (68% en España y 88% en Portugal).

En Grecia, la cartera de la Sucursal de UCI, EFC fue reasignada en febrero de 2018 a su matriz UCI, EFC España por su valor neto contable, habiendo sido previamente traspasada la gestión de la cartera a la sociedad del Grupo UCI Hellas LMS, filial a 100% de UCI SA, con licencia de gestor de activos otorgada por el banco de Grecia.

La inversión crediticia global gestionada sobre el conjunto de los tres países, incluyendo los préstamos titulizados dados de baja del balance, se ha situado en el cierre de 2020 en 10.744 millones de euros, descontados

los productos en suspenso y antes de provisiones: este crecimiento del saldo vivo, del 0.2% con respecto al cierre anterior, permite al Grupo estabilizar su saldo gestionado, que había mantenido una tendencia a la baja desde 2009.

La cartera gestionada en España a finales de 2020, de 9.372 millones era estable con respecto al volumen final de 2019, mientras que la cartera gestionada en Portugal, 1.176 millones, se ha incrementado en un +2.8% y la cartera de UCI en Grecia, gestionada por UCI Hellas LMS, cuyo saldo es estructuralmente decreciente, al no haber nueva producción, con 203 millones disminuyó un -4.6%.

3. Margen Bruto

El margen bruto consolidado obtenido por el Grupo se situó en 159.4 millones de euros, un retroceso de 6.2% (-10.6 millones) con respecto a 2019.

Por un lado, el margen financiero generado por la cartera crediticia se ha visto reducido en 6.6 millones, un 4.6%. Este descenso es una consecuencia de varios factores.

Un factor puntual propio a 2020: los créditos bajo moratoria pública concedidas por el Grupo en España no devengaron los intereses no pagados por los clientes, a diferencia de las moratorias sectoriales españolas, y de la totalidad de las moratorias portuguesas y griegas. Esto ha supuesto 2.5 millones de menores ingresos de la cartera.

El segundo factor es el entorno de tipos de interés, especialmente de los tipos a corto plazo, que como consecuencia de la pandemia

han incrementado su incursión en el terreno negativo, tras una relativa estabilidad en 2019. Neto de los 2.5 millones citados anteriormente, los intereses acreedores bajaron 12.4 millones, mientras que la reducción de los intereses deudores fue solo de 8.3 millones. Esta asimetría se debe al tratamiento dado por la gestoría de titulización a los bonos de titulización de las operaciones UCI9 a UCI17 respaldados por créditos de UCI, que no está trasladando a los inversores el impacto de los tipos negativos, y a otros impactos de menor relevancia en el rendimiento de la cartera crediticia.

El tercer componente del descenso del margen han sido las operaciones de reestructuración de los pasivos de UCI EFC por la compra en el mercado secundario de bonos de titulización: en 2020 han sido inferiores en 5.4 millones respecto a 2019, pasando de 14.8 millones en 2019 a 9.4 millones en 2020.

El Grupo UCI ha conseguido en 2020 nuevas fuentes de financiación externas a sus grupos accionistas. Cabe destacar especialmente que, en pleno confinamiento, realizó con éxito en abril de 2020 su primera operación de titulización en Portugal, Green Belém 1, amparada por la iniciativa EEMI (Energy Efficient Mortgage) de la European Mortgage Federation y con el apoyo del BEI (Banco Europeo de Inversión). Esta operación ha recibido el 'award' de Euronext Lisbon, como la mejor operación de 2020 en apartado de 'Sustainable Finance'.



Adicionalmente, UCI ha continuado su programa de titulización en España, emitiendo en noviembre de 2020 la operación Prado VII, que ha generado un cash-in de 442,9M de euros, sin tomar en cuenta la fracción de 36 M€ que la sociedad ha conservado.

Paralelamente, los dos ratings 'Investment Grade' que mantiene la filial UCI, EFC con las agencias Fitch y DBRS, han permitido a ésta realizar operaciones de "repo" (pacto de recompra), con contrapartidas externas a los Grupos accionistas, utilizando como colateral bonos de titulización respaldados por créditos de la compañía por un importe cercano a 370 millones de euros.

En 2021, el Grupo UCI, a través de UCI EFC seguirá desarrollando su autonomía de financiación en condiciones que permitan mantener la competitividad de su oferta comercial, y el crecimiento previsto en la producción, tanto en España como en Portugal.

4. Gastos Generales

En el ejercicio 2020, los gastos del Grupo UCI, en los que no se incluyen las comisiones pagadas a los intermediarios, ascendieron a 47,8 millones, una reducción de 1.9 millones (-3.9%) respecto a 2019. Esta reducción incluye una devolución de ingresos indebidos de 2.4 millones recibida de la administración tributaria lusa, tras una devolución de misma naturaleza por 1,2 millones recibida en 2019. Haciendo abstracción de estas cantidades, los gastos generales de UCI EFC han descendido en 2020 de 0.7 millones (-1.5%).

Los efectivos del Grupo han finalizado el año en 680 colaboradores, una reducción de 5 con respecto al cierre de 2019.

En 32.9%, el ratio de eficiencia calculado en función de la propia metodología interna del Grupo en 2020 se incrementa en 0.8%, tomando en consideración el impacto de las operaciones de recompra de pasivos descritas previamente. Si no se toman en cuenta, el ratio se reduce un 0.2% hasta el 33.7%

5. Morosidad y Cobertura

La entrada en vigor el primero de enero de 2020 para los Establecimientos Financieros de Crédito de la Circular 4/2019 del Banco de España, que trasladaba a EFCs españolas el marco contable europeo conformado por las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas en la Unión Europea (NIIF-UE), ha supuesto para el Grupo sustanciales variaciones en la clasificación de su cartera crediticia, en el cálculo de las provisiones por deterioro sobre dicha cartera, y en la valoración de los colaterales asociados.

A su vez, la irrupción de la pandemia ha supuesto, en los tres países en los que el Grupo gestiona carteras de créditos la aparición de las moratorias bien públicas, bien sectoriales o privadas, que UCI ha concedido a sus clientes, según los criterios establecidos por las autoridades competentes de los respectivos países.

En lo que se refiere a la cartera crediticia, la tasa de morosidad de los activos gestionados por la sociedad, excluyendo dudosos subjetivos, prosiguió su reducción, situándose en el 8.24% a finales de 2020 a comparar con el

8.44% de finales de 2019. Esta bajada sobre un saldo total estable refleja un descenso del saldo moroso en 18 millones, generalizada en los tres países: de 13 millones en España, de 3 millones en Portugal, y de 1 millón en la cartera de Grecia. La reducción de este saldo moroso se ha producido a pesar de la crisis económica provocada por la pandemia y la ralentización de la actividad judicial, como consecuencia de los confinamientos y de las medidas de protección de los clientes más vulnerables adoptadas en los tres países.

El saldo dudoso subjetivo finalizó el ejercicio en 512 millones de euros, 4.76% del saldo total: 492 millones en España, 2.1 en Portugal, y 18.5 en Grecia. El incremento de 87 millones con respecto a los 425 millones del cierre de 2019, se debe esencialmente a la entrada en vigor del nuevo marco contable. Su implementación supuso un incremento puntual e inmediato del saldo dudoso subjetivo en 78 millones, de los cuales 57 en España y la totalidad del saldo en Portugal y Grecia. Los 9 millones adicionales han sido generados por la evolución de cartera a lo largo de un ejercicio marcado por la pandemia y los confinamientos.

El Grupo UCI ha seguido las orientaciones de sus reguladores en lo que se refiere a la clasificación contable de las carteras sujetas a moratorias como consecuencia de la pandemia.

Sobre esta nueva clasificación de la cartera crediticia, la determinación de las dotaciones por insolvencias ha sido llevada a cabo en base al modelo interno bajo NIIF 9. La adaptación del provisionamiento de la cartera crediticia a la Circular 4/2019 aplicando el modelo

interno, y la adaptación de la valoración de los activos adjudicados a la citada circular, supuso el reconocimiento contra reservas de 57.5 millones de provisiones adicionales.

Otro cambio sustancial consecuencia de la nueva normativa contable ha sido la revaloración de la mayor parte los colaterales que garantizan su cartera hipotecaria dudosa, mediante nuevas tasaciones individuales ECO sobre el perímetro de colaterales y de activos adjudicados definido por dicha Circular, lo cual supuso en la dotación adicional de 57.1 millones. Esta cifra incluye todas las tasaciones completas recibidas y una estimación del impacto, de las tasaciones pendientes, cuya versión recepción esta prevista en el primer trimestre de 2021.

Las dotaciones por coberturas de riesgo de insolvencia de la cartera crediticia han ascendido a 101.3 millones en 2020, de los cuales 52.0 causados por la actualización puntual del valor de los colaterales mediante tasaciones completas. La cifra correspondiente había sido de 42.0 millones en 2019, según el anterior marco contable.

Las ventas de activos adjudicados ha mantenido una fuerte actividad a pesar del periodo de confinamiento, y por tercer año consecutivo, han generado un impacto positivo (7.3 millones de €) en la cuenta de resultados del año, como consecuencia de los elevados niveles de provisiones de dichos activos, así como de la estabilidad del mercado inmobiliario.

La tasa de cobertura de las exposiciones con retrasos de pago de 90 días o más en el balance de la sociedad se ha fuertemente incrementado, pasando del 24.6% a 33.4%.

Este incremento se ha trasladado a la tasa de cobertura del conjunto de la cartera dudosa, que pasa del 18.8% al 24.6%. (Estos porcentajes no toman en cuenta la protección adicional aportada por la valoración de las garantías hipotecarias).

Las propiedades transitorias del Grupo clasificadas como activos disponibles en venta se situaban al cierre de 2020 en un valor neto de provisiones de 263.4 millones de euros, frente a los 310.4 millones a finales de 2019. Este descenso es consecuencia de los buenos resultados en la comercialización de inmuebles adjudicados, tanto en venta como en arrendamiento.

En un año marcado por los distintos procesos de confinamiento, la Red de Comercialización de Inmuebles de España ha gestionado la comercialización de 915 bienes propiedad del Grupo (-12% s/2019), habiendo ayudado a 143 clientes en dificultad de pago en la comercialización de sus inmuebles.

Con un saldo neto de sus propiedades transitorias en niveles mínimos, 2.6 M€, la actividad de comercialización de UCI Portugal ha propiciado un descenso del stock del 41% con respecto a 2019, en línea con la tendencia de estos últimos años. En Grecia la cartera de bienes adjudicados se ha mantenido en niveles muy bajos: 0.4 millones de euros.

El Grupo confía en mantener su estrategia de recobro responsable, tanto sobre los clientes en situación agravada, como con los clientes que han recurrido en 2020 a una de las posibilidades de moratoria, que está previsto finalicen en 2021. Asimismo, espera consolidar los buenos volúmenes e impactos económicos positivos de la actividad de comercialización de inmuebles.

6. Resultados Consolidados

En 2020, tras el impacto de la adaptación al nuevo marco contable de los Establecimientos Financieros de Crédito, el Grupo UCI ha reconocido unas pérdidas netas, después de impuestos, de 25,7 millones de euros, tras el resultado positivo de +12.9 millones de euros de 2019.

El resultado del Grupo es muy próximo al de UCI, SA, EFC, que registró un resultado negativo después de impuestos de 25.2 millones de €, frente a los 14.6 millones de resultado positivo en 2019.

Retama Real Estate (Sociedad de Gestión de Activos del Grupo UCI) redujo su resultado negativo a -1.5 millones de €, tras las pérdidas de -1.9 millones registradas en 2019.

UCI SPPI registró su quinto año de beneficios (66 miles de euros) tras los 82 miles de euros de 2019, consecuencia de la reorientación de la actividad de la empresa acaecida en 2015.

Tanto Comprarcasa Portugal como UCI LMS en Grecia cerraron por tercer año consecutivo con cifras positivas, respectivamente 4 y 51 miles de €.

7. Riesgos e incertidumbres

En relación a los principales riesgos e incertidumbres, podemos destacar lo siguiente:

- **Riesgo de crédito:** debido a la naturaleza del negocio minorista del Grupo UCI y de la gran dispersión derivada, los riesgos procedentes del saldo crediticio y del parque inmobiliario no presentan concentraciones significativas con relación al nivel de fondos propios del Grupo.
- **Riesgo de mercado:** el Grupo está sometido a la coyuntura de los mercados financieros, hipotecarios e inmobiliarios de los países en los que opera, que han genéricamente mostrado signos de mejora en 2018.
- **Riesgo operativo:** los riesgos operativos se encuadran esencialmente dentro de los sistemas de riesgos de Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A, EFC por tener las mismas instalaciones, mismos servidores informáticos y mismos niveles de acceso y seguridad a los sistemas. En el marco de la gestión de los recursos propios del Grupo UCI, el riesgo operativo tiene un consumo de 20.7 millones de euros, de los cuales 20,5 millones corresponden a la sociedad Unión de Créditos Inmobiliarios, EFC.
- **Riesgo de litigiosidad:** durante el ejercicio 2020, ha continuado con la gestión de los procedimientos legales por demandas de nulidad de cláusulas, siendo los motivos más relevantes los gastos de formalización, la comisión de apertura y la referencia IRPH.

Durante el ejercicio 2020 el periodo medio de pago a los proveedores UCI ha sido de 15 días, dentro del plazo legalmente establecido de 60 días. Dada la actividad a la que se dedica la Sociedad, no existen cuestiones relevantes de naturaleza medioambiental.

Durante el ejercicio no se han contabilizado inversiones en investigación y desarrollo, si bien el Grupo continúa desarrollando sistemas informáticos en el marco de los planes de innovación, que por prudencia se han contabilizado en el epígrafe de gastos generales

No se han producido adquisiciones de acciones propias durante el ejercicio 2020.

En fechas posteriores al cierre del ejercicio, la sociedad ha procedido en sus cuentas al reconocimiento del impacto de las tasaciones completas definitivas ECO que ha recibido en sustitución de las estimaciones aplicadas en el cierre 2020. A 11 de marzo de 2021, el impacto reconocido en los registros contables es de 6.1 millones de euros.

8. Recursos Propios y Ratios de Solvencia.

El RDL 309/2021 del 11 de febrero, pendiente de desarrollo reglamentario por el Banco de España, establece que con carácter general, a los establecimientos financieros de crédito les será de aplicación la normativa prudencial de las entidades de crédito, en particular el Reglamento 575/2013 de la Unión Europea (CRR). Esta normativa entró por lo tanto en vigor para el Grupo UCI el uno de julio de 2020.

Entre otros aspectos, en aplicación de CRR, el porcentaje al que están sometidos los activos medios ponderados pasan del 8% vigente hasta el 30 de junio de 2020 al 10.50%. Bajo el régimen anterior, el Grupo presentaba un coeficiente de solvencia de 11.54% en el cierre 2019, y un excedente con respecto al mínimo del 8% de 192.0 millones.

El Grupo en el cierre de 2020 respecta los nuevos requisitos a los que está sometido: con un coeficiente de solvencia de 10.66%, superando en 14.9 millones el nuevo mínimo del 10.50%.

Los fondos propios contables se situaban en 362.5 millones al cierre de 2020, lo que representa una reducción de 84.5 millones de euros respecto al cierre de 2019. Tres son las causas principales: 53.7 millones por el impacto de la adaptación del provisionamiento a la Circular 4/2019; 25.7 millones corresponden al resultado neto de 2020 y 4.3 millones como impacto en reservas de las pagas bajo las obligaciones contingentemente convertibles emitidas en 2019.

La deuda subordinada computable como recursos propios de segunda categoría se situó en 104,7 millones, en el límite del 2% de los activos medios ponderados, según la nueva normativa, al nivel de los 105 millones emitidos por la matriz UCI, SA. El total de recursos propios computables es por lo tanto de 558.2 millones, frente a los 634.2 millones de 2019 tras la aplicación a Reservas Voluntarias del resultado del ejercicio.

El respecto de los nuevos niveles de solvencia, después de los impactos simultáneos de la entrada en vigor de la Circular 4/2019, refleja la solidez del balance del Grupo, fruto de su prudente gestión.

9. Evolución prevista del Grupo

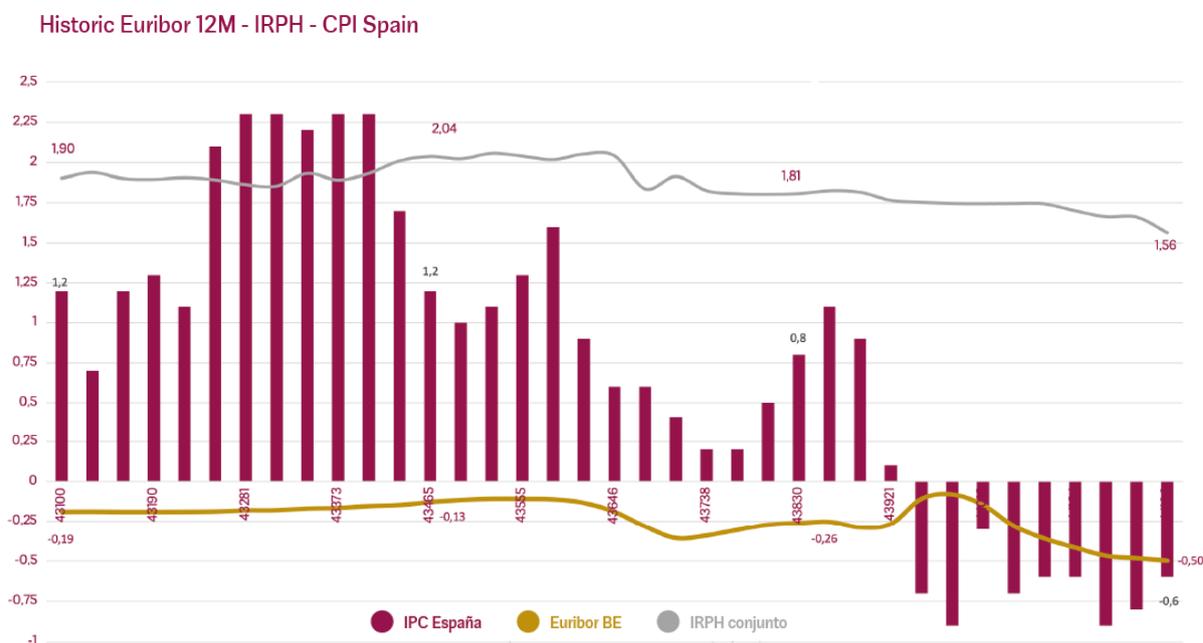
El contexto sanitario y económico desarrollado en 2020 ha supuesto una interrupción del dinamismo y de la mejora que las economías de la Península Ibérica experimentaban desde 2015. A nivel cuantitativo, los resultados de la actividad comercial, y la excelente acogida por los mercados de las operaciones de titulización de UCI EFC, y a nivel cualitativo, el 'award' de Euronext Lisbon, a la mejor operación de 2020 en apartado de 'Sustainable Finance' y la obtención de la certificación Great Place to Work ponen de manifiesto la capacidad de adaptación de la sociedad al nuevo entorno.

En el próximo ejercicio, un aspecto prioritario para el Grupo UCI va a ser acompañar los clientes que han recurrido a una de las posibilidades de moratorias en su transición hacia una situación normal.

El Grupo UCI seguirá gestionado activamente su actividad, manteniendo un modelo de gestión sostenible y responsable, centrado en atender las necesidades reales de sus clientes, y en la calidad y transparencia en todos los procesos. En la actividad comercial en España, como complemento de su presencia en el canal de los profesionales inmobiliarios, continuará desarrollando el canal directo, especialmente a través de su marca "hipotecas.com". En el apartado de producto la prioridad será el desarrollo de soluciones financieras para la rehabilitación y mejora de la eficiencia energética de las viviendas. Y haciendo todo ello compatible con una adecuada gestión de márgenes, y a continuar desarrollando la autonomía en la refinanciación.

En la gestión de la cartera, la satisfacción de los clientes, la venta cruzada, la eficiencia en la recuperación responsable de las operaciones con impagos, la desinversión rentable de los activos adjudicados y el control de costes seguirán siendo ejes prioritarios

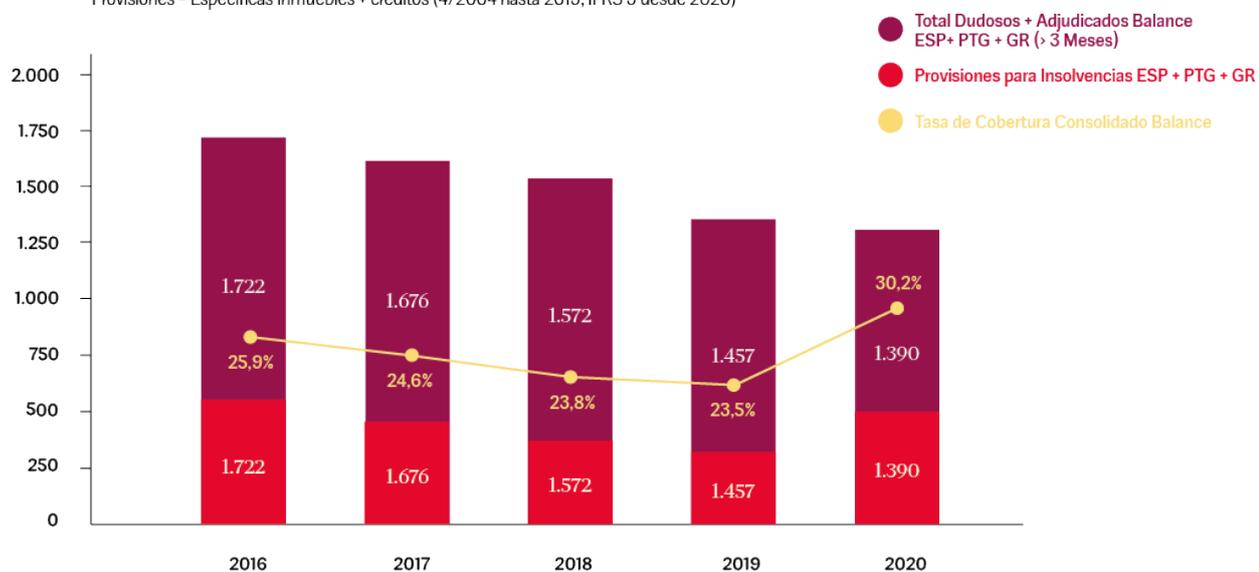
UCI seguirá desarrollando en 2021 su política de refinanciación en los mercados, mediante titulaciones, así como mediante otras fuentes de financiación, más fácilmente accesibles con los dos ratings 'Investment Grade' obtenidos en 2018 y 2019 por la filial UCI EFC con las agencias DBRS y Fitch respectivamente, así como el rating obtenido por la sociedad holding del Grupo, UCI, SA, con la agencia Fitch en 2019.



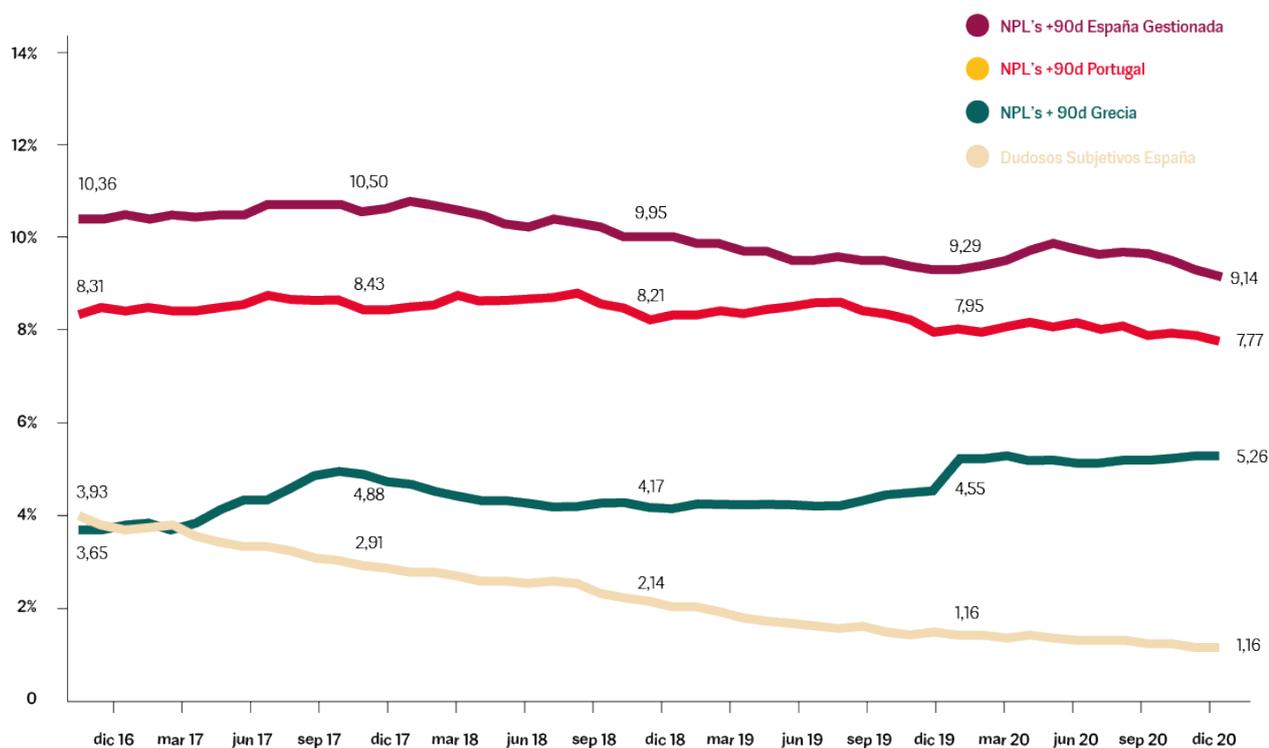
Cobertura de Insolvencias en Balance España + Portugal + Grecia

Dudosos > 90 días + Adjudicados

Provisiones = Específicas Inmuebles + créditos (4/2004 hasta 2019; IFRS 9 desde 2020)



Evolución "NPL's (900d)" Grupo UCI



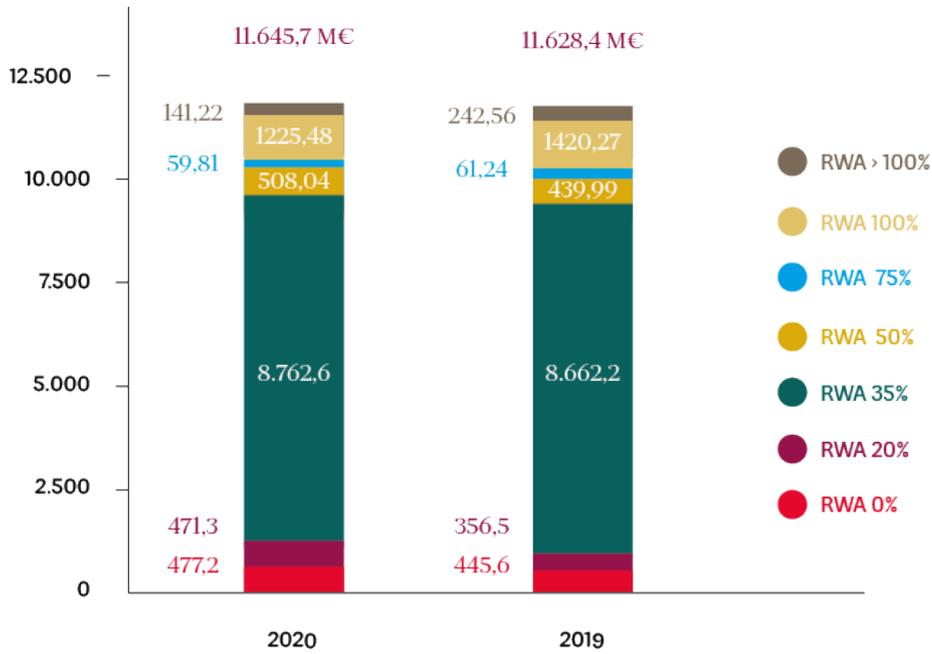
España Particulares: Entradas / Ventas / Stock Inmuebles Adjudicados



Portugal: Entradas / Ventas / Stock Inmuebles Adjudicados



1. Coeficiente de Recursos Propios Grupo UCI a 31-12-2020 (M€)



10. Estado de Información no financiera

De conformidad con lo establecido en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, el Grupo UCI ha elaborado el estado de información no financiera consolidado relativo al ejercicio 2019 que se incluye como un documento separado adjunto al informe de gestión consolidado del ejercicio 2019, según lo establecido en el artículo 44 del Código de Comercio.

Informe de Auditoría de Cuentas Anuales Consolidadas emitido por un Auditor Independiente

A los Accionistas de
UCI S.A.

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de UCI S.A. (en adelante la Entidad dominante) y sus sociedades dependientes (en adelante el Grupo), que comprenden el balance de situación a 31 de diciembre de 2020, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de ingresos y gastos reconocido, el estado total de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo a 31 de diciembre de 2020, así como de sus resultados y flujos de efectivo, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la nota 2 de la memoria consolidada) y en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas* de nuestro informe.

Somos independientes del Grupo de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en España, según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Aspectos más relevantes de la auditoría

Los aspectos más relevantes de la auditoría son aquellos que, según nuestro juicio profesional, han sido considerados como los riesgos de incorrección material más significativos en nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual. Estos riesgos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esos riesgos.

Deterioro por riesgo de crédito y de los activos inmobiliarios adjudicados

La estimación del deterioro de valor de Activos Financieros a Coste Amortizado y de los Inmuebles Adjudicados es una de las estimaciones más significativas en la preparación de las cuentas anuales consolidadas adjuntas. Para estimar las coberturas por riesgo de crédito, se tiene en consideración lo establecido en la Circular 4/2019, de 26 de noviembre, a establecimientos de crédito, la cual toma como referencia la normativa contable de las entidades de crédito, bien fijando unos criterios análogos a los de estas, bien remitiendo directamente a las normas de la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, a entidades de crédito.

La clasificación de los activos financieros valorados a coste amortizado a efectos de estimación de su deterioro se realiza en tres categorías (stage 1, 2 y 3) en función de si se ha identificado un incremento significativo del riesgo de crédito desde su reconocimiento inicial (stage 2), si dicho activo financiero representa un deterioro crediticio (stage 3) o si no se dan dichas circunstancias (stage 1). La determinación de esta clasificación es un proceso relevante ya que el cálculo de las coberturas por riesgo de crédito varía en función de la categoría en la que se incluya el activo financiero.

El proceso de cálculo del deterioro se basa en un modelo de pérdidas esperadas, que el Grupo estima de forma colectiva. Este cálculo requiere un juicio considerable al tratarse de una estimación significativa y compleja. Las estimaciones de las pérdidas esperadas se realizan a través de modelos internos que incorporan voluminosas bases de datos, escenarios macroeconómicos, parámetros de estimación de provisiones, criterios de segmentación y procesos automatizados que requieren la consideración de información pasada, presente y futura. Periódicamente, el Grupo realiza recalibraciones y pruebas de contraste de sus modelos internos con el propósito de mejorar su capacidad predictiva a partir de la experiencia histórica real.

Para estimar las coberturas por riesgo de crédito, se tiene en consideración las garantías, reales o personales, consideradas eficaces. La evaluación del importe recuperable tiene en cuenta las consideraciones indicadas por la normativa, con una estimación de su valor de referencia, costes de venta y posibles descuentos. Para determinar el valor de las garantías reales inmobiliarias se tiene en cuenta como referencia las distintas tasaciones facilitadas por sociedades de tasación.

La estimación del valor de los activos inmobiliarios con origen en la actividad crediticia, y que por vía judicial se adjudica el Grupo, o través de un proceso de dación, se encuentra sujeta a los mismos criterios anteriormente establecidos.

Nuestro enfoque de auditoría ha incluido tanto la evaluación de los controles más relevantes establecidos por el Grupo relacionados con el cálculo del deterioro, como la realización de pruebas de detalle y sustantivas. Los principales procedimientos realizados han consistido, entre otros, en los siguientes:

- Verificación de las distintas políticas y procedimientos de control interno establecidos, de acuerdo con los requerimientos normativos aplicables.
- Revisión de la metodología de clasificación de los activos crediticios en los tres stages definidos en la norma, analizando la adecuación de: (i) la definición de deterioro aplicada (ii) la metodología de estimación del incremento significativo de riesgo de activos para aquellos activos crediticios clasificados en el stage dos. Adicionalmente, se ha tomado en consideración la nueva normativa específica, emitida por el Banco de España en relación con las moratorias concedidas en el contexto de la pandemia generada por el COVID-19.

- Evaluación del correcto funcionamiento de los modelos internos de estimación de provisiones por pérdida esperada. Esta evaluación ha consistido en la revisión de la metodología de cada parámetro utilizado en el cálculo de las pérdidas crediticias esperadas (ECL), revisando tanto elementos cuantitativos como cualitativos y verificando su alineación con los requerido por la circular 4/2019 de Banco de España. Así mismo, se ha revisado que los procesos de clasificación de las operaciones se han definido correctamente.
- Comprobación de las distintas bases de datos utilizadas, con una revisión de su fiabilidad y coherencia de las fuentes de datos utilizadas en los cálculos.
- Evaluación de la revisión efectuada de expedientes de acreditados para asegurarse de su adecuada clasificación, y en su caso, posible deterioro.
- Evaluación de los criterios y políticas establecidos para refinanciaciones y reestructuraciones.
- Para las pruebas de detalle, hemos procedido a:
 - Adecuado registro del asiento de primera aplicación en relación con la Circular 4/2019.
 - Revisión para una muestra de préstamos individualizados de su adecuado registro contable y clasificación, tasación realizada por un experto independiente, y en su caso, del correspondiente deterioro.
 - Revisión para una muestra de expedientes de activos inmobiliarios procedentes de adjudicaciones y daciones de su adecuado registro contable y clasificación, y en su caso, del correspondiente deterioro.
 - En relación con las provisiones por deterioro estimadas colectivamente, hemos evaluado el enfoque metodológico empleado por el Grupo, llevando a cabo una evaluación de la integridad y exactitud de los saldos de entrada en el proceso, así como el adecuado funcionamiento de la herramienta de cálculo mediante la réplica del proceso de cálculo de la totalidad de las operaciones, considerando la segmentación e hipótesis utilizadas por el Grupo.

Los criterios de valoración utilizados y el desglose de información en relación con las partidas indicadas están incluidos en las notas 11 d), g) y q), y notas 17 y 18 de la memoria adjunta.

Riesgos asociados a la Tecnología de la Información

La propia naturaleza de la actividad del Grupo y el proceso del flujo de información financiera tiene gran dependencia de los sistemas de información.

El marco general de control interno de los sistemas de información en relación con el procesamiento y registro contable de la información financiera se considera clave para nuestra evaluación de control interno.

En este contexto, se considera necesario evaluar la efectividad de los Controles Generales de Control Interno relativos a los sistemas de la Tecnología de Información.

Nuestro enfoque de auditoría ha incluido por tanto la evaluación de los controles generales más relevantes realizados por el propio Grupo como los controles automáticos en procesos clave. Los principales procedimientos realizados han consistido, entre otros, en los siguientes:

- Pruebas de control generales sobre las aplicaciones principales, donde hemos evaluado:
 - Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones.
 - Seguridad
 - Gobierno y funcionamiento del área de sistemas de información.
 - Sistema de autorizaciones.

- Sobre los controles automáticos en procesos clave en nuestra auditoría, hemos determinado cuales son los principales procesos de negocio, así como los flujos de información existente, tales como la clasificación de los préstamos según su calidad crediticia o la generación y registro de ingresos por intereses, analizando amenazas y salvaguardas relacionadas con la integridad y exactitud de la información.

Otra información: Informe de gestión consolidado

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2020, cuya formulación es responsabilidad de los Administradores de la Entidad Dominante y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales consolidadas no cubre el informe de gestión consolidado. Nuestra responsabilidad sobre el informe de gestión consolidado, de conformidad con lo exigido en la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en:

- a) Comprobar únicamente que el estado de información no financiera consolidado se ha facilitado en la forma prevista en la normativa aplicable y, en caso contrario, a informar sobre ello.
- b) Evaluar e informar sobre la concordancia del resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento del Grupo obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas, así como en evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión consolidado son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información no financiera mencionada en el apartado a) anterior se presenta en el informe separado, "Estado de la información no financiera consolidado" al cual se incluye referencia en el informe de gestión consolidado, y que el resto de la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

Responsabilidad de los Administradores en relación con las cuentas anuales consolidadas

Los Administradores de la Entidad Dominante son responsables de formular las cuentas anuales consolidadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados consolidados del Grupo, de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable al Grupo en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de las cuentas anuales consolidadas libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas, los Administradores de la Entidad Dominante son responsables de la valoración de la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los citados Administradores tienen intención de liquidar el Grupo o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales consolidadas en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales consolidadas.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Grupo.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los Administradores de la Entidad Dominante.
- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los Administradores de la Entidad Dominante del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales consolidadas o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que el Grupo deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales consolidadas, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales consolidadas representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.
- Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del Grupo para expresar una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con los Administradores de la Entidad Dominante en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

Entre los riesgos significativos que han sido objeto de comunicación a los Administradores de la Entidad Dominante, determinamos los que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual y que son, en consecuencia, los riesgos considerados más significativos.

Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.



MAZARS AUDITORES, S.L.P

2021 Núm. 01/21/09845

SELLO CORPORATIVO: 96,00 EUR

Informe de auditoría de cuentas sujeto
a la normativa de auditoría de cuentas
española o internacional

Madrid, 30 de abril de 2021

MAZARS AUDITORES, S.L.P.
ROAC N° S1189

Breogán Porta Macía
ROAC N° 22.151

6.2 Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión Consolidado Finalizado el 31 de Diciembre de 2020

UCI, S.A. y Sociedades Dependientes (GRUPO UCI)
BALANCES DE SITUACIÓN CONSOLIDADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019 (Expresados en miles de euros)

ACTIVO	Nota	2020	2019(*)	PASIVO Y PATRIMONIO NETO	Nota	2020	2019(*)
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	16	241.415	181.495	Pasivos financieros mantenidos para negociar		20.327	8.519
Efectivo		2	8	Derivados	24	20.327	8.519
Otros depósitos a la vista		241.413	181.487	Posiciones cortas		-	-
Activos financieros mantenidos para negociar		16.437	19.140	Depósitos		-	-
Derivados de negociación	24	16.437	19.140	Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados		-	-
Instrumentos de patrimonio		-	-	Depósitos		-	-
Valores representativos de deuda		-	-	Valores representativos de deuda emitidos		-	-
Préstamos y anticipos		-	-	Otros pasivos financieros		-	-
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados		-	-	Pasivos financieros a coste amortizado	23	10.990.915	10.913.392
Instrumentos de patrimonio		-	-	Depósitos de bancos centrales		-	-
Valores representativos de deuda		-	-	Depósitos de entidades de crédito		7.974.345	7.800.310
Préstamos y anticipos		-	-	Depósitos de la clientela		1.139.498	1.551.098
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados		-	-	Valores representativos de deuda		1.873.895	1.561.984
Instrumentos de patrimonio		-	-	Otros pasivos financieros		3.177	-
Valores representativos de deuda		-	-	Derivados - contabilidad de coberturas	25	106.627	63.787
Préstamos y anticipos		-	-	Provisiones	22	5.927	5.225
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en otro resultado global:		-	-	Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo		-	-
Instrumentos de patrimonio		-	-	Otras retribuciones a los empleados a largo plazo		-	-
Valores representativos de deuda		-	-	Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes		-	-
Préstamos y anticipos		-	-	Compromisos y garantías concedidos		-	-
Activos financieros a coste amortizado	17	10.305.245	10.346.009	Restantes provisiones		5.927	5.225
Valores representativos de deuda		-	-	Pasivos por impuestos	21	1.472	1.572
		-	-	Pasivos por impuestos corrientes		1.472	1.572
		-	-	Pasivos por impuestos diferidos		-	-

Préstamos y anticipos	10.305.245	10.346.009	Otros pasivos	22	44.566	32.572
Derivados de cobertura	25	25	Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta		-	-
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	-	-	TOTAL PASIVO		11.169.834	11.025.067
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-	-	PATRIMONIO NETO	27	364.867	447.551
Activos tangibles	124.389	126.032	Fondos propios			
Inmovilizado Material	19	7.815	Capital		98.019	98.019
Inversiones inmobiliarias	20	116.574	Desembolsado		98.019	98.019
De las cuales: Cedido en arrendamiento operativo			Prima de emisión		-	-
Activos intangibles	2.368	1.474	Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital		-	-
Fondo de comercio	-	-	Otros elementos de patrimonio neto		-	-
Otro activo intangible	2.368	1.474	Ganancias acumuladas		-	-
Activos por impuestos	21	125.896	Otras reservas		292.504	336.650
Activos por impuestos corrientes	6.064	3.641	Resultado del ejercicio		-25.656	12.882
Activos por impuestos diferidos	119.832	88.142	Menos: Dividendos a cuenta		-	-
Otros activos	22	383.146	Otro resultado global acumulado		-73.935	-44.130
Contratos de seguros vinculados a pensiones	-	-	Elementos que no se reclasificarán en resultados		-	-
Existencias	-	-	Elementos que pueden reclasificarse en resultados		-73.935	-44.130
Otros activos	383.146	353.305	Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero		-	-
Activos no corrientes en venta	18	261.845	Conversión de divisas		-	-
TOTAL ACTIVO	11.460.766	11.428.488	Derivados de cobertura. Reserva de Cobertura de flujos de efectivo	25	-73.935	-44.130
Pro-memoria			Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global		-	-
Riesgos contingentes	-	-	TOTAL PATRIMONIO NETO		290.932	403.421
Compromisos contingentes	30	22.452	TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO		11.460.766	11.428.488

(*) Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Véase Nota 2.b).
Las Notas 1 a 34 descritas en la Memoria consolidada adjunta, forma parte integrante del balance consolidado a 31 de diciembre de 2020.

UCI, S.A. y Sociedades Dependientes (GRUPO UCI)
CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(Expresadas en miles de euros)

	Nota	2020	2019(*)
Ingresos por intereses	30	213.464	211.264
Activos financieros a coste amortizado		-	-
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados		-	-
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		-	-
Activos financieros a coste amortizado		179.846	194.879
Derivados - contabilidad de coberturas, riesgo de tipo de interés		15.873	15.311
Otros activos		17.745	1.074
(Gastos por intereses)	32	76.020	68.988
(Pasivos financieros mantenidos para negociar)		-	-
(Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados)		-	-
(Pasivos financieros a coste amortizado)		33.326	36.747
(Derivados - contabilidad de coberturas, riesgo de tipo de interés)		34.059	31.947
(Otros pasivos)		8.635	294
MARGEN DE INTERESES		137.444	142.276
Ingresos por dividendos		-	-
Ingresos por comisiones		9.814	9.663
(Gastos por comisiones)		-4.858	-4.500
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas		9.446	14.825
Pasivos financieros a coste amortizado		9.446	14.825
Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas		-374	221
Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros destinados a negociación, netas		-	-
Ganancias o (-) pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas		-	-
Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas		-	-
Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros no destinados a negociación, netas		-	-
Ganancias o (-) pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas		-	-

Diferencias de cambio [ganancia o (-) pérdida], netas	-	-
Otros ingresos de explotación	7.899	7.402
Otros gastos de explotación	-	-
MARGEN BRUTO	159.371	169.887
Gastos de administración	83.449	86.288
Gastos de Personal	33 34.179	33.946
Otros gastos generales de administración	34 49.270	52.342
Amortización	6.007	3.638
Provisiones o (-) reversión de provisiones	735	922
Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	85.477	33.217
Activos financieros a coste amortizado	85.477	33.217
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN	-16.297	45.822
Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos no financieros	18.909	23.044
Activos tangibles	15.609	22.334
Inversiones inmobiliarias	3.300	710
Activos intangibles	-	-
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	-	-1.167
Ganancias o (-) pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	18 -1097	-6.622
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	-36.303	14.989
(Gastos o (-) ingresos por impuestos sobre las ganancias de los resultados de las actividades continuadas)	28 -10.647	2.107
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE EN OPERACIONES CONTINUADAS	-25.656	12.882
Ganancias (pérdidas) después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas	-	-
RESULTADO DEL EJERCICIO	-25.656	12.882

(*) Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Véase Nota 2.b). Las Notas 1 a 34 descritas en la Memoria consolidada adjunta, forma parte integrante de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020.

UCI, S.A. y Sociedades Dependientes (GRUPO UCI)
ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS
EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(Expresados en miles de euros)

	2020	2019(*)
RESULTADO DEL EJERCICIO	(25.656)	12.882
OTRO RESULTADO GLOBAL	(34.084)	(36.713)
ELEMENTOS QUE NO SE RECLASIFICARÁN EN RESULTADOS	-	-
Ganancias (pérdidas) actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	-	-
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	-	-
Cambios en el valor razonable de instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global, neto	-	-
Ganancias (pérdidas) de contabilidad de coberturas de instrumentos de patrimonio a valor razonable con cambios en otro resultado global, neto	-	-
Cambios en el valor razonable de pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	-	-
Resto de ajustes de valoración	-	-
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que no se reclasificarán	-	-
ELEMENTOS QUE PUEDEN RECLASIFICARSE EN RESULTADOS	(34.084)	(36.713)
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero (porción efectiva)	-	-
Conversión de divisas	-	-
Coberturas de flujos de efectivo (porción efectiva)	(42.578)	(49.256)
Ganancias (pérdidas) de valor contabilizadas en el patrimonio neto	(42.578)	(49.256)
Transferido a resultados	-	-
Transferido al importe en libros inicial de los elementos cubiertos	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
Ganancias (pérdidas) de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	-	-

Resto de ingresos y gastos reconocidos	(6.114)	(3.193)
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en resultados	14.608	15.736
TOTAL INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	(59.740)	(23.831)

(*) Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Véase Nota 2.b).
Las Notas 1 a 34 descritas en la Memoria consolidada adjunta, forma parte integrante del estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020.

UCI, S.A. y Sociedades Dependientes (GRUPO UCI)
ESTADOS TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES
TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(Expresados en miles de euros)

	FONDOS PROPIOS								Ajustes por valoración	TOTAL PATRIMONIO NETO
	Capital / Fondo de dotación	Prima de emisión	Reservas	Otros instrumentos de capital	Menos: Valores propios	Resultado del ejercicio	Menos: dividendo a cuenta	Total Fondos Propios		
1. Saldo final al (31/12/2019)	98.019	-	336.650	-	-	12.882	-	447.551	-44.130	403.421
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-52.845	-	-	-	-	-52.845	-	-52.845
2. Saldo inicial ajustado	98.019	-	283.805	-	-	12.882	-	394.706	-44.130	350.576
3. Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	-	-	-59.740	-	-59.740	-	-59.740
4. Otras variaciones del patrimonio neto	-	-	8.699	-	-	21.202	-	29.902	-29.805	96
4.1 Aumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.2 Reducciones de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.3 Conversión de pasivos financieros en capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.4 Incremento de otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.5 Reclasificación de pasivos financieros a otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.6 Reclasificación de otros instrumentos de capital a pasivos financieros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.7 Distribución de dividendos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

4.8 Operaciones con instrumentos de capital propio (neto)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.9 Traspasos entre partidas de patrimonio neto	-	-	12.882	-	-	-12.882	-	-	-	-
4.10 Incrementos (reducciones) por combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.11 Pagos con instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.12 Resto de incrementos (reducciones) de patrimonio neto	-	-	-4.279	-	-	34.084	-	29.805	-29.805	-
4.13 Diferencias de conversión	-	-	96	-	-	-	-	96	-	96
5. Saldo final al (31/12/2020)	98.019	-	292.504	-	-	-25.656	-	364.867	-73.935	290.932

UCI, S.A. y Sociedades Dependientes (GRUPO UCI)
ESTADOS TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADO CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(Expresado en miles de euros)

	FONDOS PROPIOS								Ajustes por valoración	TOTAL PATRIMONIO NETO
	Capital / Fondo de dotación	Prima de emisión	Reservas	Otros instrumentos de capital	Resultado del ejercicio	Menos: dividendos y retribuciones	Intereses minoritarios	Total Fondos Propios		
1. Saldo final ajustado 31/12/2018 (*)	98.019	-	329.819	-	9.006	-	-	436.844	-9.652	427.192
2. Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	-	-23.831	-	-	-23.831	-	-23.831
3. Otras variaciones del patrimonio neto	-	-	6.831	-	27.707	-	-	34.538	-34.478	60
3.1 Aumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.2 Reducciones de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.3 Conversión de pasivos financieros en capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.4 Incremento de otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.5 Reclasificación de pasivos financieros a otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.6 Reclasificación de otros instrumentos de capital a pasivos financieros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

3.7 Distribución de dividendos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.8 Operaciones con instrumentos de capital propio (neto)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.9 Traspasos entre partidas de patrimonio neto	-	-	6.771	-	-6.771	-	-	-	-	-
3.10 Incrementos (reducciones) por combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.11 Pagos con instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.12 Resto de incrementos (reducciones) de patrimonio neto	-	-	-	-	34.478	-	-	34.478	-34.478	-
3.13 Diferencias de conversión	-	-	60	-	-	-	-	60	-	60
4. Saldo final al 31/12/2019 (*)	98.019	-	336.650	-	12.882	-	-	447.551	-44.130	403.421

(*) Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Véase Nota 2.b).
Las Notas 1 a 34 descritas en la Memoria consolidada adjunta, forma parte integrante del estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020.

UCI S.A. y Sociedades Dependientes (GRUPO UCI)
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(Expresado en miles de euros)

	2020	2019(*)
FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACION	54.718	101.992
Resultado consolidado del ejercicio	-25.656	12.882
Ajustes al resultado para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación	155.105	102.078
Amortización	3.390	3.638
Otros ajustes	151.715	98.440
Aumento/disminución neta de los activos de explotación	90.452	86.648
Cartera de negociación	595	-15.095
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en P&G	-	-
Activos financieros disponibles para la venta	-	-
Inversiones crediticias	35.832	88.574

Otros activos de explotación	54.025	13.169
Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación	-165.183	-97.006
Cartera de negociación	-	2.252
Pasivos financieros a coste amortizado	-161.810	-110.481
Otros pasivos de explotación	-3.373	11.223
Cobros/Pagos por impuesto sobre beneficios	-	-2.610
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	5.202	-47.401
Pagos	-47.389	-87.109
Activos materiales	-	-3.404
Activos intangibles	-	-860
Participaciones	-	-
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta	-47.389	-82.845
Cobros	52.591	39.708
Activos materiales	-	-
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta	52.591	39.708
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	-	-
Pagos	-	-
Dividendos	-	-
Cobros	-	-
EFFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	-	60
AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)	59.920	54.651
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO	181.495	126.844
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	241.415	181.495
PRO-MEMORIA:		
COMPONENTES DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO		
Caja	2	8
Saldos equivalentes al efectivo en bancos centrales	-	-
Otros activos financieros	241.413	181.487
Total efectivo y equivalentes al final del periodo	241.415	181.495

(*) Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos (Véase Nota 2.b).

Las Notas 1 a 34 descritas en la Memoria consolidada adjunta, forma parte integrante del estado de flujos de efectivo consolidado del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020

1. ACTIVIDAD DE LA SOCIEDAD

UCI, S.A. es la Entidad dominante de un Grupo de Entidades Participadas que forman UCI, S.A. y sus Entidades Participadas (en adelante Grupo UCI). UCI, S.A. se constituyó por un período de tiempo indefinido en el ejercicio 1988 figurando inscrita en el Registro Mercantil desde dicho ejercicio. Su domicilio social y fiscal está ubicado en Madrid.

El Grupo tiene como actividad principal la concesión de créditos hipotecarios. Su objeto social le permite asimismo realizar las actividades propias de un Establecimiento Financiero de Crédito.

Durante el ejercicio 1999 y 2004, la Grupo abrió una Sucursal en Portugal y Grecia respectivamente para la distribución de créditos hipotecarios a particulares. La producción de Grecia se paralizó en el último trimestre del ejercicio 2011 y fue cerrada a finales del primer trimestre de 2019, reasignándose sus activos a la matriz. El resto de la actividad es en territorio nacional.

La Entidad Dominante se encuentra obligada a realizar, adicionalmente a sus propias cuentas anuales individuales, las cuales se someten igualmente a auditoría obligatoria, cuentas anuales consolidadas del Grupo que incluyen, en su caso, las correspondientes participaciones en Entidades Dependientes. Las Entidades que componen el Grupo se dedican a actividades ligadas a la financiación de créditos.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 los activos totales, el patrimonio neto y los resultados del ejercicio de la entidad dependiente UNINÓ DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS, S.A. E.F.C. representan prácticamente la totalidad de los mismos conceptos del Grupo.

A continuación se presentan, de forma resumida, el balance de situación individual, la cuenta de pérdidas y ganancias individual, el estado de ingresos y gastos reconocidos, el estado de cambios en el patrimonio neto individual y el estado de flujos de efectivo individual de la Entidad dependiente citada correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, preparados de acuerdo con los mismos principios y normas contables y criterios de valoración aplicados en las presentes cuentas anuales consolidadas del Grupo:

UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS, S.A. ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CREDITO
SOCIEDAD UNIPERSONAL BALANCES DE SITUACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(Expresados en miles de euros)

ACTIVO	2020	2019	PASIVO Y PATRIMONIO NETO	2020	2019
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	155.486	106.275	Pasivos financieros mantenidos para negociar	2.451	4.834
Efectivo	2	8	Derivados	2.451	4.834
Otros depósitos a la vista	155.484	106.267	Posiciones cortas	-	-
Activos financieros mantenidos para negociar	15.853	9.080	Depósitos	-	-
Derivados de negociación	15.853	9.080	Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Instrumentos de patrimonio	-	-	Depósitos	-	-
Valores representativos de deuda	-	-	Valores representativos de deuda emitidos	-	-
Préstamos y anticipos	-	-	Otros pasivos financieros	-	-
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	-	-	Pasivos financieros a coste amortizado	11.244.863	11.301.923
Instrumentos de patrimonio	-	-	Depósitos de bancos centrales	-	-
Valores representativos de deuda	-	-	Depósitos de entidades de crédito	7.371.860	7.457.998
Préstamos y anticipos	-	-	Depósitos de la clientela	3.869.826	3.843.759
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-	Valores representativos de deuda	-	-
Instrumentos de patrimonio	-	-	Otros pasivos financieros	3.177	166
Valores representativos de deuda	-	-	Derivados - contabilidad de coberturas	106.627	63.787
Préstamos y anticipos	-	-	Provisiones	5.129	4.395
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en otro resultado global:	-	-	Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	-	-
Instrumentos de patrimonio	-	-	Otras retribuciones a los empleados a largo plazo	-	-
Valores representativos de deuda	-	-	Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	-	-
Préstamos y anticipos	-	-	Compromisos y garantías concedidos	-	-
Activos financieros a coste amortizado	10.683.450	10.831.653	Restantes provisiones	5.129	4.395
Valores representativos de deuda	-	-	Pasivos por impuestos	1.143	1.352
Préstamos y anticipos	-	-	Pasivos por impuestos corrientes	1.143	1.352
			Pasivos por impuestos diferidos	-	-

Derivados de cobertura	25	20	Otros pasivos	32.743	28.628
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	-	-	Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	-	-
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	-	-	TOTAL PASIVO	11.392.956	11.404.753
Activos tangibles	121.210	122.959	PATRIMONIO NETO		
Inmovilizado Material	7.621	3.779	Fondos propios	411.732	499.740
Inversiones inmobiliarias De las cuales: Cedido en arrendamiento operativo	113.589	119.180	Capital	45.852	45.852
Activos intangibles	2.052	1.260	Desembolsado	45.852	45.852
Fondo de comercio	-	-	Prima de emisión	72.428	72.428
Otro activo intangible	2.052	1.260	Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital	-	-
Activos por impuestos	90.294	69.275	Otros elementos de patrimonio neto		
Activos por impuestos corrientes	4	1	Ganancias acumuladas	-	-
Activos por impuestos diferidos	90.290	69.274	Otras reservas	318.615	366.819
Otros activos	418.270	429.334	Resultado del ejercicio	-25.163	14.641
Contratos de seguros vinculados a pensiones	-	-	Menos: Dividendos a cuenta	-	-
Existencias	-	-	Otro resultado global acumulado	-73.935	-44.130
Otros activos	418.270	431.250	Elementos que no se reclasificarán en resultados	-	-
Activos no corrientes en venta	244.113	288.321	Elementos que pueden reclasificarse en resultados	-73.935	-44.130
TOTAL ACTIVO	11.730.753	11.860.363	Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero	-	-
Pro-memoria			Conversión de divisas	-	-
Riesgos contingentes	-	-	Derivados de cobertura. Reserva de Cobertura de flujos de efectivo	-73.935	-44.130
Compromisos contingentes	22.452	17.195	Cambios del valor razonable de los instrumentos de deuda valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
			TOTAL PATRIMONIO NETO	337.797	455.610
			TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	11.730.753	11.860.363

UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS, S.A. ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CREDITO, SOCIEDAD UNIPERSONAL CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019 (Expresadas en miles de euros)

	Nota	2020	2019(*)
Ingresos por intereses	30	213.972	211.450
Activos financieros a coste amortizado		179.846	194.879
Derivados - contabilidad de coberturas, riesgo de tipo de interés		15.873	15.311
Otros activos		18.253	1.260
(Gastos por intereses)	32	78.022	70.158
(Pasivos financieros a coste amortizado)		31.019	36.747
(Derivados - contabilidad de coberturas, riesgo de tipo de interés)		34.059	31.947
(Otros pasivos)		12.944	1.464
MARGEN DE INTERESES		135.950	141.292
Ingresos por comisiones		9.795	9.644
(Gastos por comisiones)		-4.858	-4.500
Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas		9.446	14.825
Pasivos financieros a coste amortizado		9.446	14.825
Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas		-374	221
Otros ingresos de explotación		5.315	4.403
MARGEN BRUTO		155.274	165.885
Gastos de administración		78.367	80.760
Gastos de Personal	33	32.049	31.837
Otros gastos generales de administración	34	46.318	48.923
Amortización		5.855	3.500
Provisiones o (-) reversión de provisiones		735	922
Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados		88.136	34.110
Activos financieros a coste amortizado		88.136	34.110
RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN		-17.819	46.593
Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos no financieros		18.729	23.040
Activos tangibles		15.609	22.334

Inversiones inmobiliarias		3.120	706
Ganancias o (-) pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas	18	594	-6.549
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		-35.954	17.004
(Gastos o (-) ingresos por impuestos sobre las ganancias de los resultados de las actividades continuadas)	28	-10.791	2.363
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE EN OPERACIONES CONTINUADAS		-25.163	14.641
Ganancias (pérdidas) después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas		-	
RESULTADO DEL EJERCICIO		-25.163	14.641

UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS, S.A. ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CREDITO SOCIEDAD UNIPERSONAL ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(Expresados en miles de euros)

	Ejercicios	
	2020	2019(*)
RESULTADO DEL EJERCICIO	(25.163)	14.641
OTRO RESULTADO GLOBAL	(29.805)	(34.479)
ELEMENTOS QUE NO SE RECLASIFICARÁN EN RESULTADOS	-	-
Ganancias (pérdidas) actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas	-	-
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	-	-
Cambios en el valor razonable de instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global, neto	-	-
Ganancias (pérdidas) de contabilidad de coberturas de instrumentos de patrimonio a valor razonable con cambios en otro resultado global, neto	-	-
Cambios en el valor razonable de pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados atribuibles a cambios en el riesgo de crédito	-	-
Resto de ajustes de valoración	-	-
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que no se reclasificarán	-	-
ELEMENTOS QUE PUEDEN RECLASIFICARSE EN RESULTADOS	(29.805)	(34.479)
Cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero (porción efectiva)	-	-
Conversión de divisas	-	-
Coberturas de flujos de efectivo (porción efectiva)	(42.578)	(49.256)
Ganancias (pérdidas) de valor contabilizadas en el patrimonio neto	(42.578)	(49.256)
Transferido a resultados	-	-
Transferido al importe en libros inicial de los elementos cubiertos	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global	-	-
Ganancias (pérdidas) de valor contabilizadas en el patrimonio neto	-	-
Transferido a resultados	-	-
Otras reclasificaciones	-	-
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta	-	-

Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en resultados	12.773	14.777
TOTAL INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	(54.968)	(19.838)

**UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS, S.A. ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO SOCIEDAD UNIPERSONAL ESTADOS
TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS
EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(Expresados en miles de euros)**

	FONDOS PROPIOS								Ajustes por valoración	TOTAL PATRIMONIO NETO
	Capital / Fondo de dotación	Prima de emisión	Reservas	Otros instrumentos de capital	Menos: Valores propios	Resultado del ejercicio	Menos: dividendo a cuenta	Total Fondos Propios		
1. Saldo final al (31/12/2019)	45.852	72.428	366.819	-	-	14.641	-	499.740	-44.130	455.610
Efectos de la corrección de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Efectos de los cambios en las políticas contables	-	-	-52.845	-	-	-	-	-52.845	-	-52.845
2. Saldo inicial ajustado	45.852	72.428	313.974	-	-	14.641	-	446.895	-44.130	402.765
3. Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	-	-	-54.968	-	-54.968	-	-54.968
4. Otras variaciones del patrimonio neto	-	-	4.641	-	-	15.164	-	19.805	-29.805	-10.000
4.1 Aumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.2 Reducciones de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.3 Conversión de pasivos financieros en capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.4 Incremento de otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.5 Reclasificación de pasivos financieros a otros instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.6 Reclasificación de otros instrumentos de capital a pasivos financieros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.7 Distribución de dividendos	-	-	-10.000	-	-	-	-	-10.000	-	-10.000
4.8 Operaciones con instrumentos de capital propio (neto)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.9 Traspasos entre partidas de patrimonio neto	-	-	14.641	-	-	-14.641	-	-	-	-

4.10 Incrementos (reducciones) por combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.11 Pagos con instrumentos de capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.12 Resto de incrementos (reducciones) de patrimonio neto	-	-	-	-	-	29.805	-	29.805	-29.805	-
5. Saldo final al (31/12/2020)	45.852	72.428	318.615	-	-	-25.163	-	411.732	-73.935	337.797

UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS, S.A. ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO SOCIEDAD UNIPERSONAL ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y 2019
(Expresado en miles de euros)

	2020	2019(*)
FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	61.454	22.926
Resultado del ejercicio	-25.163	14.641
Ajustes al resultado	105.652	99.918
Amortización	3.240	3.500
Otros ajustes	102.412	96.418
Aumento/disminución neta de los activos de explotación	-42.853	69.785
Cartera de negociación	594	-8.063
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en P&G	-	-
Activos financieros disponibles para la venta	-	-
Inversiones crediticias	-19.670	90.070
Otros activos de explotación	-23.777	-12.222
Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación	-61.888	-161.418
Cartera de negociación	-	468
Pasivos financieros a coste amortizado	-65.354	-174.737
Otros pasivos de explotación	3.466	12.851
Cobros/Pagos por impuesto sobre beneficios	-	-
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	-2.243	-49.196
Pagos	-47.925	-84.519
Activos materiales	-1.942	-2.779

Activos intangibles	-1.237	-1.203
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta	-44.746	-80.537
Cobros	45.682	35.323
Activos materiales	-	-
Activos intangibles	-	-
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta	45.682	35.323
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	-10.000	80.000
Pagos	-10.000	
Dividendos	-10.000	
Cobros	-	80.000
EFFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO		
. AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)	49.211	53.370
F. EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO	106.275	54.731
G. EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	155.486	108.461
PRO-MEMORIA:		
COMPONENTES DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO		
Caja	2	8
Saldos equivalentes al efectivo en bancos centrales		
Otros activos financieros	155.484	108.453
Total efectivo y equivalentes al final del periodo	155.486	108.461

2. BASES DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS Y PRINCIPIOS DE CONSOLIDACIÓN

a) Bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas

Con fecha 1 de enero de 2020 ha entrado en vigor la Circular 4/2019 de 26 de noviembre, del Banco de España, a establecimientos financieros de crédito, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros. Esta Circular toma como referencia la normativa contable de las entidades de crédito bien fijando unos criterios análogos a los de estas, bien remitiendo directamente a las normas de la Circular 4/2017, de 27 de noviembre. Las diferencias en la naturaleza, escala y complejidad de las actividades de los establecimientos respecto a las entidades de crédito se traducen en un régimen simplificado de requerimientos de estados financieros. Dicha normativa incluye los requerimientos de la normativa contable nacional con las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE) y en particular se incorporan a la normativa contable de los establecimientos financieros de crédito, los criterios de la NIIF-UE 9, sobre instrumentos financieros, incluido el enfoque de pérdida esperada para la estimación de las coberturas por riesgo de crédito.

La Circular constituye la adaptación al sector de las entidades de crédito españolas de las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea mediante Reglamentos Comunitarios, de acuerdo con el Reglamento 1606/2002 del

Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de julio de 2002, relativo a la aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Sociedad a 31 de diciembre de 2020 y de los resultados de sus operaciones, de los ingresos y gastos reconocidos y de los flujos de efectivo generados durante el ejercicio anual terminado en dicha fecha.

En consecuencia, las cuentas anuales consolidadas del Grupo han sido formuladas por los Administradores siguiendo los modelos y criterios contables establecidos en la Circular 4/2019, de 26 de noviembre, del Banco de España, de forma que expresan la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada al 31 de diciembre de 2020 y de los resultados consolidados de las operaciones y los cambios habidos en el patrimonio consolidado y en los flujos de efectivo del Grupo durante el ejercicio anual terminado en dicha fecha.

Los Administradores y sus asesores legales han concluido asimismo que la integración de los Fondos de Titulización realizada en los presentes estados financieros consolidados, los cuales han emitido pasivos (bonos de titulización) admitidos a cotización oficial en mercados secundarios oficiales, no constituye por sí misma ni por tanto obliga por este hecho a formular cuentas anuales consolidadas en IFRS, dado que no se encontraría realmente ni el supuesto del hecho del artículo 4 del Reglamento 1606/2002, ni en la propia definición de “sociedades”, ni existir por parte del Grupo un control efectivo sobre dichos Fondos de Titulización.

Las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2020 han sido formuladas por los Administradores en la reunión de su Consejo de Administración, celebrada el día 11 de marzo de 2021. Las cuentas anuales consolidadas del Grupo y las cuentas anuales de las entidades integradas en el Grupo correspondientes al ejercicio 2020 se someterán a la aprobación por la Junta General de Accionistas que tendrá lugar a continuación de la fecha de formulación y durante el primer semestre del ejercicio 2021. No obstante, el Consejo de Administración entiende que dichas cuentas anuales consolidadas serán aprobadas sin cambios.

Las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2019 fueron formuladas por los Administradores en la reunión de su Consejo de Administración, celebrada el día 24 de marzo de 2020, que fueron aprobadas por la Junta General de Accionistas, celebrada el mismo día.

Los principales principios contables y criterios de valoración que se han aplicado en la preparación de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 se indican en la Nota 11. No existe ningún principio contable ni criterio de valoración que, teniendo un efecto significativo en dichas cuentas anuales consolidadas, se haya dejado de aplicar en su elaboración. Principales cambios normativos acaecidos en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020, no comentados previamente.

Real Decreto 309/2020, de 11 de febrero, sobre el régimen jurídico de los establecimientos financieros de crédito y por el que se modifica el Reglamento del Registro Mercan-

til, aprobado por el Real Decreto 1784/1996, de 19 de julio, y el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. Esta normativa con carácter general mantiene el régimen jurídico previamente aplicable, con las adaptaciones oportunas. Regula entre otros puntos: i) entorno del gobierno corporativo y política de remuneraciones, ii) los requisitos en materia de solvencia y conducta exigibles a los establecimientos financieros de crédito, iii) la autorización, registro y actividad de los establecimientos financieros de crédito, desarrollándose el nuevo procedimiento de autorización de estas entidades.

Circular 1/2020, de 28 de enero, del Banco de España, por la que se modifica la Circular 1/2013, de 24 de mayo, del Banco de España, sobre la Central de Información de Riesgos que tiene como objetivo modificar la Circular 1/2013 en cuanto a la actualización de la información a facilitar para aclarar la información que se debe remitir relativa a determinadas operaciones, reorganizar la forma en que se presenta la información en algunos módulos e introducir alguna dimensión adicional, con la finalidad de mejorar la información recopilada a través de la CIR respecto a la establecida en el marco del Reglamento (UE) 867/2016.

Circular 3/2020, de 11 de junio, del Banco de España, por la que se modifica la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, a entidades de crédito, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros permite cierta flexibilización en cuanto a la clasificación y provisión de las operaciones reestructuradas o refinanciadas. Esta normativa permite a las entidades finan-

cieras hacer un mayor uso de la flexibilidad implícita en las Directrices de la EBA sobre las prácticas de gestión del riesgo de crédito de las entidades de crédito y la contabilización de las pérdidas crediticias esperadas (EBA/GL/2017/06), esta normativa indica que las operaciones crediticias reestructuradas, refinanciadas o de refinanciación no tendrán que clasificarse forzosamente como riesgo normal en vigilancia especial cuando no corresponda su clasificación como riesgo dudoso. Es decir, estas operaciones podrán continuar clasificadas como riesgo normal en la fecha de refinanciación o reestructuración siempre que la entidad justifique no haber identificado un aumento significativo del riesgo de crédito desde su reconocimiento inicial. Asimismo, las operaciones de este tipo que estén en la categoría de riesgo normal en vigilancia especial podrían reclasificarse a riesgo normal siempre que se haya revertido el incremento significativo del riesgo de crédito. No obstante, deberán permanecer identificadas como reestructuradas, refinanciadas o de refinanciación hasta que concluya el período de prueba mínimo de dos años durante el que el titular debe demostrar un buen comportamiento de pago.

Real Decreto 1178/2020, de 29 de diciembre, por el que se modifica el Reglamento del Impuesto sobre Sociedades, aprobado por el Real Decreto 634/2015, de 10 de julio. Introduce modificaciones en el Reglamento del Impuesto sobre Sociedades, aprobado por el Real Decreto 634/2015, de 10 de julio, para adecuar el vigente texto reglamentario a la Circular 4/2017, de 27 de noviembre, del Banco de España, a entidades de crédito.

b) Comparación de la información

Las cuentas anuales consolidadas del ejercicio anterior se presentan única y exclusivamente a efectos comparativos, con cada una de las partidas del balance de situación, de la cuenta de pérdidas y ganancias, del estado de cambios en el patrimonio neto, del estado de flujos de efectivo y de la memoria, todos ellos consolidados, relativos al ejercicio 2019, y por consiguiente no se corresponden, necesariamente, con las cuentas anuales consolidadas formuladas por la Sociedad en el ejercicio anterior.

Tal como se ha indicado previamente, el Grupo en la preparación de estas cuentas anuales consolidadas, ha aplicado la Circular 4/2019 del 26 de noviembre del Banco de España por primera vez, lo que ha supuesto determinados cambios en la clasificación y valoración de determinadas partidas contables. Adicionalmente, la Circular 4/2019 ha introducido cambios en los desgloses y la denominación de determinados epígrafes de los estados financieros.

Con el objeto de hacerla comparable, en la información correspondiente al ejercicio 2019, que se presenta en estas Cuentas anuales consolidadas y únicamente a efectos de presentación como cifras comparativas, se han introducido los ajustes y reclasificaciones oportunos sobre los saldos registrados en determinados epígrafes de los estados financieros consolidados, en cumplimiento de la mencionada Circular 4/2019 a los nuevos epígrafes establecidos por esta.

A continuación, se muestra el detalle de la conciliación del balance consolidado bajo Circular 4/2004 de Banco de España y posteriores modificaciones al 1 de enero de 2020,

Epígrafe 4/2004	Diciembre 2019 Circular 4/2004	Reclasifi- caciones	Ajustes	Balance Apertura 1 de enero de 2020 Circular 4/2017	Epígrafe 4/2019
Caja y depósitos en bancos centrales	8	181.487	0	181.495	Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista
Cartera de negociación	19.140	0	0	19.140	Activos financieros mantenidos para negociar
Inversiones crediticias	10.527.496	-181.487	-52.451	10.363.558	Activos Financieros a coste amortizado
Derivados de cobertura	20	0	0	20	Derivados - contabilidad de coberturas
Activos no corrientes en venta	309.230	0	-2.666	306.564	Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta
Activo material	126.032	0	3.643	129.675	Activos tangibles
Activo intangible	1.474	0	0	1.474	Activos intangibles
Activos fiscales	91.783	0	4.728	96.511	Activos por impuestos
Resto de activos	353.305	0	0	353.305	Otros activos
TOTAL ACTIVO	11.428.488	0	-46.746	11.381.742	TOTAL ACTIVO
Cartera de negociación	8.519	0	0	8.519	Pasivos financieros mantenidos para negociar
Pasivos financieros a coste amortizado	10.913.392	0	6.099	10.919.491	Pasivos financieros a coste amortizado
Derivados de cobertura	63.787	0	0	63.787	Derivados - contabilidad de coberturas
Provisiones	5.225	0	0	5.225	Provisiones
Pasivos fiscales	1.572	0	0	1.572	Pasivos por impuestos
Resto de Pasivos	32.572	0	0	32.572	Otros Pasivos
TOTAL PASIVO	11.025.067	0	6.099	11.031.166	TOTAL PASIVO
FONDOS PROPIOS:	447.551	0	-52.845	394.706	FONDOS PROPIOS:
Capital	98.019	0	0	98.019	Capital
Reservas	336.650	0	-52.845	283.805	Otras Reservas
Resultado del ejercicio	12.882	0	0	12.882	Resultado del ejercicio
AJUSTES POR VALORACIÓN:	-44.130	0	0	-44.130	AJUSTES POR VALORACIÓN:
TOTAL PATRIMONIO NETO	403.421	0	-52.845	350.576	TOTAL PATRIMONIO NETO
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	11.428.488	0	-46.746	11.381.742	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO

distinguiendo entre los impactos por reclasificaciones de epígrafes y los ajustes implementados, por la primera aplicación de la Circular 4/2019 de Banco de España:

El Grupo, con fecha 1 de enero de 2020, en lo relativo a la clasificación, registro y valoración conforme a la Circular 4/2019 de Banco de España, ha optado por la opción de reconocer el impacto de dicha normativa en el patrimonio neto.

Los ajustes más significativos, realizados por el Grupo como consecuencia del impacto de primera aplicación en los Estados financieros consolidados del ejercicio 2020, son los que se indican a continuación:

1. De acuerdo con el Anejo IX (de la circular 4/2017) la entidad ha aplicado por primera vez el modelo de deterioro de los activos financieros que deja de estar basado en la pérdida incurrida para estimarse en función de la pérdida esperada, por riesgo de crédito basado en la NIIF-UE 9, lo cual ha supuesto:

- a. Impacto neto negativo en las reservas por importe de 48,46 millones de euros.
- b. Incremento de las correcciones valorativas en 52,45 millones de euros (minorando el epígrafe de “Activos financieros a coste amortizado”).
- c. Incremento de 3,99 millones de euros de activos por impuestos diferidos.

2. De acuerdo con la Circular 4/2019, los establecimientos financieros de crédito deben aplicar por primera vez, los criterios contables para los arrendamientos de los apartados 1 a 9 de la disposición transitoria primera de la Circular 2/2018, que sustituye a la norma

33 sobre arrendamientos de la circular 4/2017 e incorpora los criterios contables compatibles con los de la NIIF-UE 16, cuya principal diferencia reside en el tratamiento contable para el arrendatario manteniendo sin cambios relevantes, la contabilización de estos contratos por el arrendador. La Sociedad ha cuantificado su mejor estimación del impacto, el cual supondrá:

- a. Incremento de los epígrafes de “Activo tangible” por 6,1 millones de euros por el reconocimiento del derecho de uso.
- b. Incremento de “Otros pasivos financieros” por importe de 6,1 millones de euros por el reconocimiento de las obligaciones derivadas de los contratos de arrendamiento.

Asimismo, los saldos de los epígrafes del resto de los estados financieros consolidados del ejercicio 2019 (cuenta de pérdidas y ganancias, estado de cambios en el patrimonio neto y estado de flujos de efectivo) que se referían, a las carteras de “Inversiones crediticias” y “Cartera de negociación”, se han reclasificado a los nuevos epígrafes de los estados financieros que han sido introducidos por la nueva normativa y que se refieren a las carteras de “Activos financieros a coste amortizado” y “Activos financieros mantenidos para negociar”, respectivamente.

No existen aspectos adicionales de relevancia que puedan afectar de manera significativa a la comparabilidad de las cifras presentadas correspondientes al ejercicio con las referidas al ejercicio precedente.

c) Gestión e impactos de la pandemia de Covid-19

La aparición del Coronavirus COVID-19 en China y su expansión global a un gran número de países, motivó que fuera calificado como una pandemia global por la Organización Mundial de la Salud desde el pasado 11 de marzo de 2020. La pandemia ha afectado y sigue afectando adversamente a la actividad y a las condiciones económicas tanto nacional como internacional, abocando a muchos países a la recesión económica.

Ante esta situación de pandemia, el Grupo ha centrado su atención en garantizar la continuidad en la seguridad operativa del negocio como prioridad y monitorizar los impactos en el negocio y en los riesgos del Grupo (como los impactos en los resultados, el capital, la solvencia de los clientes o la liquidez). Adicionalmente, el Grupo adoptó desde el principio una serie de medidas para apoyar y facilitar el pago de los préstamos a sus clientes, principalmente a los sectores más afectados por el Covid-19.

Con el objetivo de mitigar el impacto asociado al COVID-19, tanto el Banco de España, como el Banco Central Europeo y otros organismos tanto europeos como internacionales, han realizado pronunciamientos dirigidos a permitir una mayor flexibilidad en lo que respecta a la implementación de los marcos contables y prudenciales, estos pronunciamientos han sido tenidos en consideración por parte del Grupo para la elaboración de los Estados financieros.

Los principales impactos derivados de la pandemia se detallan en las siguientes Notas:

- En la Nota 3 se incluye información sobre la consideración de la pandemia del COVID-19 en las estimaciones realizadas.

- En la Nota 11.g) se incluye información sobre los impactos en el Grupo en relación con la clasificación de determinados clientes afectados por el Covid-19 en el marco de flexibilización de la normativa contable permitida por los organismos supervisores.

- En la Nota 17 se incluye información sobre las iniciativas llevadas a cabo por la Sociedad para ayudar a los clientes más afectados. Se incluye, entre otras, información relativa al número de operaciones y el importe correspondiente a las moratorias, tanto públicas como privadas, concedidas por el Grupo.

En la Nota 11 se detallan los principales riesgos asociados a la pandemia, así como los impactos que se han producido tanto en la actividad como en los resultados financieros del Grupo durante el ejercicio 2020.

d) Principios de consolidación

Entidades dependientes

Se consideran entidades dependientes aquellas sobre las que el Grupo tiene el control; capacidad que se manifiesta, generalmente aunque no únicamente, por la propiedad, directa o indirecta, de al menos el 50% de los derechos políticos de las entidades participadas o aún, siendo inferior o nulo este porcentaje, si, por ejemplo, existen acuerdos con accionistas de las mismas que otorgan al Grupo dicho control. Se entiende por control, el poder de dirigir las políticas financieras y operativas de una entidad, con el fin de obtener beneficios de sus actividades.

Se entiende que una entidad controla a una participada cuando está expuesto, o tiene derecho, a unos rendimientos variables por su implicación en la participada y tiene la capacidad de influir en dichos rendimientos a través del poder que ejerce sobre la participada. Para que se considere que hay control debe concurrir:

- a) Poder: Un inversor tiene poder sobre una participada cuando el primero posee derechos en vigor que le proporcionan la capacidad de dirigir las actividades relevantes, es decir, aquellas que afectan de forma significativa a los rendimientos de la participada;
- b) Rendimientos: Un inversor está expuesto, o tiene derecho, a unos rendimientos variables por su implicación en la participada cuando los rendimientos que obtiene el inversor por dicha implicación pueden variar en función de la evolución económica de la participada. Los rendimientos del inversor pueden ser solo positivos, solo negativos o a la vez positivos y negativos.
- c) Relación entre poder y rendimientos: Un inversor controla una participada si el inversor no solo tiene poder sobre la participada y está expuesto, o tiene derecho, a unos rendimientos variables por su implicación en la participada, sino también la capacidad de utilizar su poder para influir en los rendimientos que obtiene por dicha implicación en la participada. Las cuentas anuales de las entidades dependientes se consolidan con las del Grupo por aplicación del método de integración global. Consecuentemente, todos los saldos y transacciones significativas efectuadas entre las sociedades consolidadas y entre estas sociedades y el grupo se eliminan en el proceso de consolidación.

En el momento de la adquisición de una sociedad dependiente, sus activos, pasivos y pasivos contingentes se registran a sus valores razonables en la fecha de adquisición. Las diferencias positivas entre el coste de adquisición y los valores razonables de los activos netos identificables adquiridos se reconocen como fondo de comercio. Las diferencias negativas se imputan a resultados en la fecha de adquisición.

Adicionalmente, la participación de los accionistas minoritarios en el patrimonio del Grupo se presenta en el capítulo "Intereses minoritarios" del balance consolidado adjunto. Su participación en los resultados del ejercicio se presenta en el capítulo "Resultado atribuido a intereses minoritarios" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjunta.

La consolidación de los resultados generados por las sociedades adquiridas en un ejercicio se realiza tomando en consideración, únicamente, los relativos al período comprendido entre la fecha de adquisición y el cierre de ese ejercicio. Paralelamente, la consolidación de los resultados generados por las sociedades enajenadas en un ejercicio se realiza tomando en consideración, únicamente, los relativos al período comprendido entre el inicio del ejercicio y la fecha de enajenación.

Los fondos de titulización en los que se ha retenido una exposición en forma de financiación subordinada se han consolidado mediante integración global a fin de dar una mayor información, si bien no se ostenta el control sobre los mismos, pudiendo en su caso, existir otras alternativas contables de presentación.

Entidades asociadas

Son entidades sobre las que el Grupo posee una influencia significativa; aunque no control o control conjunto. Se presume que existe influencia significativa cuando se posee, directa o indirectamente, el 20% o más de los derechos de voto de la entidad participada, salvo que pueda demostrarse claramente que tal influencia no existe.

En las cuentas anuales consolidadas, las entidades asociadas se valoran por el “método de la participación”, es decir, por la fracción

de su neto patrimonial que representa la participación del Grupo en su capital, una vez considerados los dividendos percibidos de las mismas y otras eliminaciones patrimoniales. En el caso de transacciones con una entidad asociada, las pérdidas o ganancias correspondientes se eliminan en el porcentaje del Grupo en su capital.

La información relevante de las participaciones de las Entidades del Grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

NOMBRE Y DOMICILIO	CAPITAL SOCIAL 2020 (en miles de euros)	CAPITAL SOCIAL 2019 (en miles de euros)	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	ACTIVIDAD
UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS, S.A. ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CREDITO Sociedad Unipersonal C/ RETAMA 3 - MADRID	45.852	45.852	100%	Créditos de financiación inmobiliaria
UCI SERVICIO PARA PROFESIONALES INMOBILIARIOS, S.A. (antes COMPRARCASA SERVICIOS INMOBILIARIOS, S.A. Sociedad Unipersonal) C/ RETAMA 3 - MADRID	635	635	100%	Prestación de todo tipo de servicios relacionados con el mercado inmobiliario/informático
RETAMA REAL ESTATE (antes U.C.I. SERVICIOS INMOBILIARIOS Y PROFESIONALES, S.L. Sociedad Unipersonal) C/ RETAMA 3 - MADRID	2.578	2.578	100%	Asesoramiento, gestión, dirección y asistencia de empresas, así como la adquisición y venta de bienes inmuebles
ComprarCasa, Rede de Serviços Imobiliários, SA	275	275	100%	Desarrollo de actividades y servicios informáticos relacionados con el sector inmobiliario, tanto a través del Internet como de otras tecnologías
UCI-Mediação de Seguros Unipessoal Lda	5	5	100%	Mediación de Seguros
UCI Holding Brasil Lda	1.494	1.494	100%	Sociedad Holding, tenedora de acciones Tiene el 50% de COMPANHIA PROMOTORA UCI
UCI Hellas Credit and Loan Receivables Servicing Company S.A.	100	100	100%	Gestión y mantenimiento de préstamos concedidos por entidades financieras.

La aportación al resultado del Grupo de cada una de las Entidades en el ejercicio 2020 ha sido la siguiente:

**Unión de Créditos
Inmobiliario, SA. EFC**

UCI, SA	Negocio en España	Negocio en Portugal y Grecia	ComprarCasa, Rede de Serviços Imobiliários, S.A.	UCI Servicios para profesionales inmobiliarios S.A.	Retama Real Estate	UCI Mediación de seguros	UCI Holding Ltda	UCI Hellas Credit and Loan Receivables Servicing Company S.A.	Total Consolidado
854	-35.887	10.724	4	66	-1.478	7	3	51	-25.656

La aportación al resultado del Grupo de cada una de las Entidades en el ejercicio 2019 ha sido la siguiente:

**Unión de Créditos
Inmobiliario, SA. EFC**

UCI, SA	Negocio en España	Negocio en Portugal y Grecia	ComprarCasa, Rede de Serviços Imobiliários, S.A.	UCI Servicios para profesionales inmobiliarios S.A.	Retama Real Estate	UCI Mediación de seguros	UCI Holding Ltda	UCI Hellas Credit and Loan Receivables Servicing Company S.A.	Total Consolidado
41	6.492	8.149	2	82	-1.915	6	22	3	12.882

En el proceso de consolidación se ha aplicado el método de integración global para integrar en las cuentas anuales consolidadas, a las Entidades Dependientes.

Consecuentemente, todos los saldos y transacciones significativos realizados entre las Entidades que forman parte del Perímetro de consolidación han sido eliminados en el proceso de consolidación.

3. CAMBIOS Y ERRORES EN LOS CRITERIOS Y ESTIMACIONES CONTABLES

La información incluida en las presentes cuentas anuales consolidadas es responsabilidad de los Administradores de la Entidad dominante. En las presentes cuentas anuales consolidadas se han utilizado, en su caso, estimaciones para la valoración de determinados activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que han sido realizadas por la Alta Dirección de la Entidad dominante y ratificadas por sus Administradores. Dichas estimaciones corresponden a:

- Pérdidas por deterioro de determinados activos financieros (Nota 17 y 18)
- Las hipótesis realizadas para cuantificar determinadas provisiones
- La vida útil y pérdidas por deterioro aplicada al Activo material y Activo intangible (Notas 19 y 20)
- El valor razonable de determinados activos no cotizados (Notas 24 y 25)
- La recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos (Nota 29).

El 11 de marzo de 2020 el COVID-19 fue declarado pandemia global por la Organización Mundial de la Salud (ver Nota 2.c). La mayor incertidumbre asociada a la naturaleza sin precedentes de esta pandemia implica una mayor complejidad a la hora desarrollar estimaciones confiables.

A pesar de que las estimaciones anteriormente descritas se han realizado en función de la mejor información disponible al cierre del ejercicio 2020, pudiera ser que acontecimientos que, en su caso, tengan lugar en el futuro obliguen a modificarlas (al alza o a la baja) en los próximos ejercicios, lo que se haría conforme a lo establecido en la Circular 4/2019 del Banco de España, de forma pro-

pectiva, reconociendo los efectos del cambio de estimación que, en su caso, pudieran producirse en la correspondiente cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

4. DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS

El Consejo de Administración de la Entidad dominante propondrá a la Junta General de Accionistas la aprobación de las pérdidas del ejercicio y su traspaso a resultados negativos de ejercicios anteriores.

5. RECURSOS PROPIOS MÍNIMOS

Hasta el 31 de diciembre 2013, la Circular 3/2008 del Banco de España, de 22 de mayo, y sus sucesivas actualizaciones, sobre determinación y control de los recursos propios mínimos, regulaba los requerimientos de recursos propios mínimos que habían de mantener las entidades de crédito españolas – tanto a título individual como de grupo consolidado – y la forma en la que han de determinarse tales recursos propios.

El 27 de junio 2013 se publicó en el Boletín Oficial de la Unión Europea la nueva regulación sobre requerimientos de capital (denominada CRD IV), con aplicación a partir del uno de enero 2014, compuesta por:

- La Directiva 2013/36/UE, de 26 de junio, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y las empresas de inversión y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, por la que se mo-

difica la Directiva 2002/87/CE y se derogan las Directivas 2006/48/CE y 2006/49/CE.

- El Reglamento UE nº 575/2013, de 26 de junio 2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modificaba el Reglamento UE nº 648/2012.

En España la transposición de la nueva normativa europea se ha realizado en dos etapas. En una primera fase, se publicó el Real Decreto-ley 14/2013, de 29 de noviembre, de medidas urgentes para la adaptación del derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de supervisión y solvencia de entidades financieras, que realizó una transposición parcial al derecho español de la Directiva 2013/36/UE y habilitó al Banco de España, en su disposición final quinta, para hacer uso de las opciones que se atribuyen a las autoridades competentes nacionales en el Reglamento UE nº 575/2013.

En uso de la habilitación conferida por ese real decreto-ley, el Banco de España aprobó la Circular 2/2014, de 31 de enero, sobre el ejercicio de diversas opciones regulatorias contenidas en el Reglamento (UE) nº 575/2013, que determinó las opciones nacionales elegidas, tanto de carácter permanente como transitorio, para su aplicación por las entidades de crédito a partir de la entrada en vigor de dicho reglamento en enero de 2014. Posteriormente, esa circular fue modificada, en cuanto al tratamiento de la deducción de los activos intangibles durante el período transitorio, por la Circular 3/2014, de 30 de julio, del Banco de España.

En una segunda fase, se promulgó la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, que sentó las bases de una transposición completa de la Directiva 2013/36/UE. Posteriormente, en febrero de 2015, se publicó el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

Posteriormente, se ha publicado la Circular 2/2016 a 2 de febrero de 2016 sobre supervisión y solvencia, que completa la adaptación del ordenamiento jurídico español a la Directiva 2013/36/UE y al Reglamento (UE) nº 575/2013.

Todo ello constituye la actual normativa en vigor que regula los recursos propios mínimos que han de mantener las entidades de crédito españolas, tanto a nivel individual como a nivel consolidado, y la forma en la que han de determinarse tales recursos propios, así como los distintos procesos de autoevaluación del capital que deben de realizar.

Corresponderá al Banco de España la función supervisora de los Establecimientos Financieros de Crédito, de conformidad con lo establecido por el título III la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, con las adaptaciones que, en su caso, reglamentariamente se determinen. Esta competencia se extenderá a cualquier oficina o centro, dentro o fuera del territorio español, y, en la medida en que el cumplimiento de las funciones encomendadas al Banco de España lo exija, a las sociedades que se integren en el grupo del Establecimiento Financiero de Crédito.

Finalmente de acuerdo con Real Decreto 309/2020, de 11 de febrero establece en su artículo 29 que a los establecimientos financieros de crédito y a los grupos consolidables de establecimientos financieros de crédito les resultará de aplicación el régimen en materia de solvencia previsto para las entidades de crédito en el título II de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y en el título II del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, en sus normas de desarrollo, con el alcance y las especialidades que se recogen en la Ley 5/2015, de 27 de abril, y en dicho real decreto.

Respecto de aquellos establecimientos financieros de crédito que tengan la condición de PYME, de conformidad con lo previsto en la Recomendación 2003/361/CE de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas, no resultará de aplicación lo previsto en relación con los colchones de conservación de capital y de capital anticíclico específico regulados en los artículos 44 y 45 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y su normativa de desarrollo.

La Recomendación 2003/361/CE de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas establece lo siguiente en el artículo 2 de su Anexo:

- La categoría de microempresas, pequeñas y medianas empresas (PYME) está constituida por las empresas que ocupan a menos de 250 personas y cuyo volumen de negocios anual no excede de 50 millones de euros o cuyo balance general anual no excede de 43 millones de euros.

- En la categoría de las PYME, se define a una pequeña empresa como una empresa que ocupa a menos de 50 personas y cuyo volumen de negocios anual o cuyo balance general anual no supera los 10 millones de euros.

- En la categoría de las PYME, se define a una microempresa como una empresa que ocupa a menos de 10 personas y cuyo volumen de negocios anual o cuyo balance general anual no supera los 2 millones de euros

Por tanto, a cierre de 2020 al Grupo UCI le es aplicable el régimen en materia de solvencia previsto para las entidades de crédito en el título II de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y en el título II del Real Decreto 84/2015, con las excepciones antes indicadas.

En el ejercicio 2019, el Grupo UCI decidió adecuarse a los criterios definidos por EU CRR en lo relativo al cumplimiento del porcentaje del 2,5% de “capital conservation buffer”.

El 16 de abril de 2019, UCI EFC España, realizó una transferencia de 32 Millones de Euros, con el objeto de dotar de un capital social a su sucursal en Portugal, todo ello de conformidad con el regulador local, y con el objetivo de mantener un nivel de solvencia suficiente de cara al desarrollo de su actividad crediticia en Portugal.

Los requerimientos de recursos propios mínimos que establecen las mencionada normativa se calculan en función de la exposición del Grupo al riesgo de crédito y dilución (en función de los activos, compromisos y demás cuentas de orden que presenten estos riesgos, atendiendo a sus importes, características, contrapartes, garantías, etc.), al ries-

go de contraparte y de posición y liquidación correspondiente a la cartera de negociación, al riesgo de cambio (en función de la posición global neta en divisas) y al riesgo operacional. Asimismo, el Grupo está sujeto a los límites de concentración de riesgos establecidos en la normativa.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, y durante dichos ejercicios, los recursos propios computables individuales y consolidados, excedían de los requeridos por la normativa en vigor en cada momento presentando un ratio de solvencia del 10,66% y 11,87%, respectivamente.

6. INFORMACION POR SEGMENTO DE NEGOCIO E INFORMACIÓN ADICIONAL

a) Segmentación por líneas de negocio:

El negocio fundamental del Grupo UCI es el negocio hipotecario, sin que existan otras líneas de negocio significativas.

b) Segmentación por ámbito geográfico:

El Grupo dispone de Sucursal en Portugal (producción de 173M€ y 191 M€ a 31 de diciembre de 2020 y 2019 respectivamente) y en Grecia, finalizando su actividad comercial en 2011 pero siguió concediendo nuevos créditos hasta 2016, para financiar las ventas de algunos REOs. Fue cerrada a finales del primer trimestre de 2019, reasignándose sus activos a la matriz. El resto de la actividad es en territorio nacional.

c) Contratos de agencia

Ni al cierre de los ejercicios 2020 y 2019, ni en ningún momento durante los mismos, el Grupo ha mantenido en vigor “contratos de agencia” en la forma en la que éstos se contemplan en el artículo 22 del Real Decreto 1245/1995, de 14 de julio, del Ministerio de Economía y Hacienda.

d) Coeficiente de reservas mínimas

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, tanto el Grupo como la Sociedad dominante están exentos de cumplir con este coeficiente al no captar fondos responsables del público.

7. DEBER DE LEALTAD Y RETRIBUCIONES A LOS ADMINISTRADORES Y DEL PERSONAL CLAVE DE LA DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD

Las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración se recogen en el epígrafe de Gastos de Personal de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjunta por 134 miles de euros (102 miles de euros en el ejercicio 2019).

A la fecha de formulación de las cuentas anuales consolidadas, ni los miembros del Consejo de Administración de UCI, S.A. ni las personas vinculadas a los mismos según se definen en el artículo 231 de la Ley de Sociedades de Capital han comunicado a los demás miembros del Consejo de Adminis-

tración situación alguna de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la sociedad.

Remuneración del personal clave y de los consejeros en su calidad de directivos

Las retribuciones salariales percibidas en el ejercicio 2020 por los profesionales que componen el personal clave de la Entidad y los consejeros en su calidad de directivos, ascendieron a 2.683 miles de Euros (2.836 miles de euros en el ejercicio 2019) correspondiendo todo a retribución fija.

No se han producido indemnizaciones por cese de personal clave en el ejercicio 2020 ni en el ejercicio 2019, excepto por un importe de 59 miles de euros relativo al ejercicio 2019. A los efectos de los datos adjuntos se entiende por personal clave, las personas que reúnen los requisitos señalados en el apartado 1.d) de la Norma 62ª de la Circular 4/2017.

Compromisos por pensiones, seguros, créditos, avales y otros conceptos

Los Administradores del Grupo, no disponen de compromisos por pensiones, créditos, avales u otros conceptos.

8. IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

El Grupo considera que ha adoptado las medidas oportunas en relación con la protección y mejora del medioambiente y la minimización, en su caso, del impacto medioambiental, cumpliendo la normativa vigente al respecto. Durante los ejercicios 2020 y 2019, el Grupo no ha realizado inversiones significativas de

carácter medioambiental ni ha considerado necesario registrar ninguna provisión para riesgos y cargas de carácter medioambiental, ni considera que existan contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medioambiente.

9. HONORARIOS DE AUDITORIA

Los honorarios por la auditoría de cuentas anuales consolidadas del Grupo, incluidos en el epígrafe de Servicios Exteriores de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias consolidada del ejercicio 2020, han ascendido a 103.062 euros (91.713 euros en el ejercicio 2019). En el ejercicio 2020, los honorarios prestados por el auditor u otras entidades de su red por otros servicios han ascendido a 18,8 miles de euros (18,8 miles de euros en el ejercicio 2019), e independientemente de su periodo de facturación.

10. ACONTECIMIENTOS POSTERIORES

Desde el 31 de diciembre de 2020 y hasta la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas no se ha producido ningún hecho que afecte de manera significativa a las cuentas anuales consolidadas adjuntas de la Entidad, excepto por lo mencionado a continuación.

En el contexto del proceso de actualización de tasaciones llevado a cabo durante el ejercicio 2020, el Grupo ha seguido recibiendo actualizaciones de tasaciones durante el ejercicio 2021. En consecuencia, el Grupo ha procedido, en el ejercicio 2021, al reconocimiento contable de las tasaciones completas defini-

tivas ECO que ha recibido en sustitución de las estimaciones aplicadas en el cierre 2020. A 11 de marzo de 2021, el impacto en los registros contables derivado del punto anterior, basado en la necesidad de realizar dotaciones adicionales, es de 6,1 millones de euros.

11. PRINCIPIOS Y NORMAS CONTABLES Y CRITERIOS DE VALORACIÓN APLICADOS

Los principios y normas contables y criterios de valoración más significativos aplicados para la elaboración de las presentes cuentas anuales consolidadas, se describen a continuación:

a) Principio del devengo

Las presentes cuentas anuales consolidadas, salvo, en su caso, en lo relacionado con los Estados de flujos de efectivo, se han elaborado en función de la corriente real de bienes y servicios, con independencia de la fecha de su pago o de su cobro.

b) Otros principios generales

Las cuentas anuales consolidadas se han elaborado de acuerdo con el enfoque de coste histórico, aunque modificado por los activos y pasivos financieros (incluidos derivados) a valor razonable.

La preparación de las cuentas anuales consolidadas exige el uso de ciertas estimaciones contables. Asimismo, exige a la Dirección que ejerza su juicio en el proceso de aplicar las políticas contables del Grupo. Dichas estimaciones pueden afectar al importe de los activos y pasivos y al desglose de los activos y pasivos

contingentes a la fecha de las cuentas anuales consolidadas y el importe de los ingresos y gastos durante el período de las cuentas anuales consolidadas. Aunque las estimaciones están basadas en el mejor conocimiento de la Dirección de las circunstancias actuales y previsibles, los resultados finales podrían diferir de estas estimaciones.

c) Derivados financieros

Los Derivados financieros son instrumentos que, además de proporcionar una pérdida o una ganancia, pueden permitir, bajo determinadas condiciones, compensar la totalidad o parte de los riesgos de crédito y/ o de mercado asociados a saldos y transacciones, utilizando como elementos subyacentes tipos de interés, determinados índices, los precios de algunos valores, los tipos de cambio cruzado de distintas monedas u otras referencias similares. El grupo utiliza Derivados financieros negociados bilateralmente con la contraparte fuera de mercados organizados (OTC).

Los Derivados financieros son utilizados para negociar con clientes que los solicitan, para la gestión de los riesgos de las posiciones propias del Grupo (derivados de cobertura) o para beneficiarse de los cambios en los precios de los mismos. Los Derivados financieros que no pueden ser considerados de cobertura se consideran como derivados de negociación. Las condiciones para que un Derivado financiero pueda ser considerado como de cobertura son las siguientes:

i) El Derivado financiero debe cubrir el riesgo de variaciones en el valor de los activos y pasivos debidas a oscilaciones del tipo de interés y/o del tipo de cambio (cobertura de

valores razonables), el riesgo de alteraciones en los flujos de efectivo estimados con origen en activos y pasivos financieros, compromisos y transacciones previstas altamente probables (cobertura de flujos de efectivo) o el riesgo de la inversión neta en un negocio en el extranjero (cobertura de inversiones netas en negocios en el extranjero).

ii) El Derivado financiero debe eliminar eficazmente algún riesgo inherente al elemento o posición cubierto durante todo el plazo previsto de cobertura. Por tanto, tener eficacia prospectiva, eficacia en el momento de contratación de la cobertura en condiciones normales, y eficacia retrospectiva, evidencia suficiente de que la eficacia de la cobertura se mantendrá durante toda la vida del elemento o posición cubierto.

La eficacia de la cobertura de los derivados definidos como de cobertura, queda debidamente documentada por medio de los test de efectividad, que es la herramienta que prueba que las diferencias producidas por las variaciones de precios de mercado entre el elemento cubierto y su cobertura se mantiene en parámetros razonables a lo largo de la vida de las operaciones, cumpliendo así las previsiones establecidas en el momento de la contratación.

Si esto no es así en algún momento, todas las operaciones asociadas en el grupo de cobertura pasarían a ser de negociación y reclasificadas debidamente en el balance.

iii) Se documenta adecuadamente en los propios test de efectividad, que la contratación del Derivado financiero tuvo lugar específicamente para servir de cobertura de

determinados saldos o transacciones y la forma en que se pensaba conseguir y medir esa cobertura eficaz, siempre que esta forma sea coherente con la gestión de los riesgos propios que lleva a cabo el Grupo.

Las coberturas se pueden aplicar a elementos o saldos individuales o a carteras de activos y pasivos financieros. En este último caso, el conjunto de los activos o pasivos financieros a cubrir debe compartir el mismo tipo de riesgo, entendiéndose que se cumple cuando la sensibilidad al cambio de tipo de interés de los elementos individuales cubiertos es similar. Se considera que la cobertura es altamente eficaz cuando se espera, tanto prospectiva como retrospectivamente, al inicio y durante toda su vida, que los cambios de efectivo en la partida cubierta que es atribuible al riesgo cubierto sean compensados casi completamente por los cambios en el valor razonable o en los flujos de efectivo del instrumento de cobertura. Se considera que una cobertura es altamente eficaz cuando los resultados de la cobertura hayan oscilado dentro de un rango de variación del 80% al 125% respecto del resultado de la partida cubierta.

El Grupo utiliza normalmente swaps de tipos de interés para cubrirse de las variaciones de tipos de interés, fundamentalmente con los dos accionistas del Grupo. Las coberturas se realizan por grupos homogéneos con un derivado por cada operación o grupo de operaciones cubierto, y con las mismas condiciones de referencia, plazo, que el elemento cubierto.

d) Activos financieros

Un activo financiero se debe clasificar en el momento inicial en una de las dos siguientes categorías:

- Aquellos cuyas condiciones contractuales dan lugar, en fechas especificadas, a flujos de efectivo que consisten solamente en pagos de principal e intereses sobre el importe del principal pendiente.

- Resto de activos financieros.

A efectos de esta clasificación, el principal de un activo financiero es su valor razonable en el momento del reconocimiento inicial, que puede cambiar a lo largo de la vida del activo financiero; por ejemplo, si hay reembolsos de principal. Asimismo, se entiende por interés la suma de la contraprestación por el valor temporal del dinero, por los costes de financiación y estructura, y por el riesgo de crédito asociado al importe de principal pendiente de cobro durante un período concreto, más un margen de ganancia.

Los activos financieros se clasifican a efectos de su valoración en las siguientes carteras, en función de los aspectos descritos anteriormente:

i) Activos financieros a coste amortizado:

Esta categoría incluye los activos financieros que cumplan las dos condiciones siguientes:

- Se gestionen con un modelo de negocio cuyo objetivo sea mantenerlos para percibir sus flujos de efectivo contractuales.

- Sus condiciones contractuales den lugar a flujos de efectivo en fechas especificadas, que sean solamente pagos de principal e intereses sobre el importe de principal pendiente.

En esta categoría, se recoge la inversión procedente de la actividad típica de crédito, tal como los importes de efectivo dispuestos y pendientes de amortizar por los clientes en concepto de préstamo o los depósitos prestados a otras entidades. Cualquiera que sea su instrumentación jurídica, los valores representativos de deuda que cumplan las dos condiciones anteriormente señaladas, así como las deudas contraídas por los compradores de bienes o usuarios de servicios que constituyan parte del negocio de la entidad.

Después de su reconocimiento inicial, los activos financieros clasificados en esta categoría se valoran a coste amortizado. El cual debe entenderse como el coste de adquisición corregido por los reembolsos de principal y la parte imputada en la cuenta de pérdidas y ganancias. Utilizando el método del tipo de interés efectivo, de la diferencia entre el coste inicial y el correspondiente valor de reembolso al vencimiento. Además, el coste amortizado se minorará por cualquier reducción de valor por deterioro, reconocida directamente como una disminución del importe del activo o mediante una cuenta correctora o partida compensadora de su valor.

El tipo de interés efectivo es el tipo de actualización que iguala exactamente el valor de un instrumento financiero con los flujos de efectivo estimados a lo largo de la vida esperada del instrumento, a partir de sus condiciones contractuales, tales como opciones de amortización anticipada, de ampliación, de

rescate y otras similares, pero sin considerar pérdidas crediticias esperadas. En su cálculo se incluirán todas las comisiones, los costes de transacción y demás primas o descuentos obtenidos que formen parte integral del rendimiento o coste efectivo del instrumento, de acuerdo con lo preceptuado en la norma 38 de la Circular 4/2017.

Para los instrumentos financieros a tipo de interés fijo, el tipo de interés efectivo coincide con el tipo de interés contractual establecido en el momento de su adquisición más, en su caso, las comisiones que, por su naturaleza, sean asimilables a un tipo de interés. En los instrumentos financieros a tipo de interés variable, el tipo de interés efectivo coincide con la tasa de rendimiento vigente por todos los conceptos hasta la primera revisión del tipo de interés de referencia que vaya a tener lugar.

ii) Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global:

Esta categoría incluye los activos financieros que cumplan las dos condiciones siguientes:

- Se gestionen con un modelo de negocio cuyo objetivo combine la percepción de sus flujos de efectivo contractuales y su venta.
- Las condiciones contractuales den lugar a flujos de efectivo en fechas específicas que sean solamente pagos de principal e intereses sobre el importe de principal pendiente.

Los ingresos y gastos de los activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global se reconocen de acuerdo con los siguientes criterios:

- Los intereses devengados o, cuando corresponda, los dividendos devengados, se contabilizarán en la cuenta de pérdidas y ganancias.

- Las diferencias de cambio se reconocerán en la cuenta de pérdidas y ganancias cuando se trate de activos financieros monetarios, y en otro resultado global, cuando se trate de activos financieros no monetarios.

- Las pérdidas por deterioro de valor de los instrumentos de deuda, o las ganancias por su posterior recuperación, se reconocerán en la cuenta de pérdidas y ganancias y, en el caso de instrumentos de patrimonio, en otro resultado global.

- Los restantes cambios de valor se reconocerán en otro resultado global.

Cuando un instrumento de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global se dé de baja del balance, la pérdida o ganancia acumulada en el patrimonio neto se reclasificará pasando al resultado del período, sin embargo cuando dicha baja se realice sobre un instrumento de patrimonio neto a valor razonable con cambios en otro resultado global, este importe no se reclasificará a la cuenta de pérdidas y ganancias, sino a una partida de reservas.

iii) Activos financieros obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados:

Un activo financiero se clasifica en la cartera de activos financieros obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados

siempre que por el modelo de negocio para su gestión o por las características de sus flujos de efectivo contractuales no sea procedente clasificarlo en alguna de las carteras descritas anteriormente.

Esta cartera se subdivide, a su vez, en:

- Activos financieros mantenidos para negociar.

Los activos financieros mantenidos para negociar son aquellos que se han adquirido con el objetivo de realizarlos a corto plazo, o sean parte de una cartera de instrumentos financieros identificados y gestionados conjuntamente para la que se han realizado actuaciones recientes para la obtención de ganancias a corto plazo. También, se consideran activos financieros mantenidos para negociar los instrumentos derivados que no cumplan la definición de contrato de garantía financiera, ni hayan sido designados como instrumentos de cobertura contable.

- Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados.

En esta cartera se clasifican el resto de los activos financieros valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados. Los cambios de valor razonable se registran directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias, distinguiendo, para los instrumentos que no sean derivados. Entre la parte atribuible a los rendimientos devengados del instrumento, que se registra como "Ingresos por intereses y otros ingresos similares", aplicando

el método del tipo de interés efectivo, o como dividendos, según su naturaleza, y el resto, que se registra como resultados de operaciones financieras en el epígrafe que corresponda.

iv) Derivados de coberturas que incluyen los derivados financieros adquiridos o emitidos por la Entidad que cualifican para poder ser considerados de cobertura contable.

En los activos financieros designados como partidas cubiertas y de cobertura contable, las diferencias de valoración se registran teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- En las coberturas de valor razonable, las diferencias producidas tanto en los elementos de cobertura como en los elementos cubiertos, en lo que se refiere al tipo de riesgo cubierto, se reconocen directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Las diferencias en valoración correspondientes a la parte ineficiente de las operaciones de cobertura de flujos de efectivo y de inversiones netas en negocios en el extranjero se llevan directamente a la cuenta de pérdidas y ganancias.

- En las coberturas de flujos de efectivo, las diferencias de valoración surgidas en la parte de cobertura eficaz de los elementos de cobertura se registran transitoriamente en el epígrafe de Ajustes por valoración del Patrimonio neto.

- En las coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero, las diferencias de valoración surgidas en la parte de cobertura

eficaz de los elementos de cobertura se registran transitoriamente en el epígrafe de Ajustes por valoración del Patrimonio neto.

En estos dos últimos casos, las diferencias en valoración no se reconocen como resultados hasta que las pérdidas o ganancias del elemento cubierto se registren en la cuenta de pérdidas y ganancias o hasta la fecha de vencimiento del elemento cubierto.

- En las coberturas del valor razonable del riesgo de tipo de interés de una cartera de instrumentos financieros, las ganancias o pérdidas que surgen al valorar los instrumentos de cobertura se reconocen directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias, mientras que las ganancias o pérdidas debidas a variaciones en el valor razonable del importe cubierto, en lo que se refiere al riesgo cubierto, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias utilizando como contrapartida el epígrafe de Ajustes a activos financieros por macro- coberturas.

- En las coberturas de los flujos de efectivo del riesgo de tipo de interés de una cartera de instrumentos financieros, la parte eficaz de la variación del valor del instrumento de cobertura se registra transitoriamente en el epígrafe de Ajustes por valoración del Patrimonio neto hasta el momento en que ocurran las transacciones previstas, registrándose entonces en la cuenta de pérdidas y ganancias. La variación de valor de los derivados de cobertura por la parte ineficaz de la misma se registra directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias

v) Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas que incluyen los

instrumentos de capital en entidades del grupo, multigrupo o asociadas.

Contratos de seguros vinculados a pensiones que corresponden a los derechos al reembolso exigibles a entidades aseguradoras de una parte o de la totalidad del desembolso requerido para cancelar una obligación por prestación definida cuando las pólizas de seguro no cumplen las condiciones para ser consideradas como un activo del plan.

vi) El valor razonable de los derivados financieros OTC es la suma de los flujos de caja futuros con origen en el instrumento y descontados a la fecha de valoración, utilizándose métodos reconocidos por los mercados financieros.

Las inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas se registran por su coste de adquisición corregido, en su caso, por las pérdidas por deterioro que se hayan producido

Remuneración del personal clave y de los consejeros en su calidad de directivos

Las reclasificaciones entre carteras de instrumentos financieros se realizan, exclusivamente, cuando una entidad cambie su modelo de negocio para la gestión de activos financieros, en cuyo caso, reclasificará todos los activos afectos de acuerdo con lo que se indica a continuación:

Si la Sociedad reclasifica un instrumento de deuda desde la cartera de coste amortizado a la de valor razonable con cambios en resultados, la Sociedad deberá estimar su valor razonable en la fecha de reclasificación. Cualquier

pérdida o ganancia que surja, por diferencia entre el coste amortizado previo y el valor razonable, se reconocerá en la cuenta de pérdidas y ganancias:

o Si la Sociedad reclasifica un instrumento de deuda desde la cartera de valor razonable con cambios en resultados a la de coste amortizado, el valor razonable del activo en la fecha de reclasificación pasará a ser su nuevo importe en libros bruto.

o Si la Sociedad reclasifica un instrumento de deuda desde la cartera de coste amortizado a la de valor razonable con cambios en otro resultado global, la Sociedad deberá estimar su valor razonable en la fecha de reclasificación. Cualquier pérdida o ganancia que surja, por diferencias entre el coste amortizado previo y el valor razonable se reconocerá en otro resultado global. El tipo de interés efectivo y la estimación de las pérdidas crediticias esperadas no se ajustarán como resultado de la reclasificación.

o Si se reclasifica un instrumento de deuda desde la cartera de valor razonable con cambios en otro resultado global a la de coste amortizado, el activo financiero se reclasificará por el valor razonable en la fecha de reclasificación. La pérdida o ganancia acumulada en la fecha de reclasificación en otro resultado global acumulado del patrimonio neto se cancelará utilizando como contrapartida el importe en libros del activo en la fecha de reclasificación. Así, el instrumento de deuda se valorará en la fecha de reclasificación como si siempre se hubiera valorado a coste amortizado.

o Si la Sociedad reclasifica un instrumento de deuda desde la cartera de valor razonable con cambios en otro resultado global a la de valor razonable con cambios en resultados, el activo financiero se seguirá valorando a valor razonable. La pérdida o ganancia acumulada anteriormente en «otro resultado global acumulado» del patrimonio neto se traspasará al resultado del período en la fecha de reclasificación

Dichas reclasificaciones se realizarán de forma prospectiva desde la fecha de la reclasificación, sin que sea procedente reexpresar las ganancias, pérdidas o intereses anteriormente reconocidos.

En este sentido, y de acuerdo con lo dispuesto en la normativa aplicable, no se ha realizado ninguna reclasificación de instrumentos financieros durante los ejercicios 2020 y 2019, distinta a las que han sido realizadas para adaptarse a la Circular 4/2019 y por ende a la Circular 4/2017.

a) Pasivos financieros

Los pasivos financieros se clasifican en el balance de situación de acuerdo con los siguientes criterios:

i) Pasivos financieros mantenidos para negociar:

Los pasivos financieros mantenidos para negociar incluyen, los pasivos financieros que se han emitido con el objetivo de readquirirlos a corto plazo, o sean parte de una cartera de instrumentos financieros identificados y gestionados conjuntamente para la que se han realizado actuaciones recientes para la obtención de ganancias a corto plazo. Tam-

bién incluyen las posiciones cortas como consecuencia de ventas en firme de valores recibidos en préstamos de recompra inversa, en préstamos de valores o en garantía con derecho de venta, así como los instrumentos derivados que no cumplen la definición de contrato de garantía financiera ni hayan sido designados como instrumentos de cobertura contable.

Los cambios de valor razonable se registran directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias, distinguiendo, para los instrumentos que no sean derivados, entre la parte atribuible a los rendimientos devengados del instrumento, que se registra como intereses aplicando el método del tipo de interés efectivo y el resto, que se registra como resultados de operaciones financieras en el epígrafe que corresponda.

ii) Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados:

Esta categoría incluye los pasivos financieros que no formen parte de los pasivos financieros mantenidos para negociar, y hayan sido designados de forma irrevocable en su reconocimiento inicial. Dicha designación solo se podrá realizar si se trata de instrumentos financieros híbridos que cumplan las condiciones para su designación; si al hacerlo se elimina o reduce significativamente alguna asimetría contable en la valoración o en el reconocimiento que surgiría, de otro modo, de la valoración de los activos o pasivos, o de sus ganancias o pérdidas, sobre bases diferentes; o si se obtiene una información más relevante por tratarse de un grupo de instrumentos financieros que se gestiona y cuyo rendimiento se evalúa según su valor razona-

ble de acuerdo con una estrategia de gestión del riesgo o de inversión documentada, y se facilita información de dicho grupo según el valor razonable al personal clave de la dirección. Las variaciones en el valor razonable de estos instrumentos se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias.

iii) Pasivos financieros a coste amortizado:

Los pasivos financieros a coste amortizado corresponden a los pasivos financieros que no tienen cabida en las categorías anteriores y que responden a las actividades típicas de captación de fondos de las entidades financieras, cualquiera que sea su forma de instrumentalización y su plazo de vencimiento.

En particular, se incluye en esta categoría el capital con naturaleza de pasivo financiero que se corresponde con el importe de los instrumentos financieros emitidos que, teniendo la naturaleza jurídica de capital, no cumplen los requisitos para poder calificarse como patrimonio neto a efectos contables. Básicamente son las acciones emitidas que no incorporan derechos políticos y cuya rentabilidad se establece en función de un tipo de interés, fijo o variable.

Después de su reconocimiento inicial se valoran a coste amortizado, aplicando criterios análogos a los activos financieros a coste amortizado, registrando los intereses devengados, calculados por el método del tipo de interés efectivo, en la cuenta de pérdidas y ganancias.

iv) Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con co-

bertura del riesgo de tipo de interés que corresponde a la contrapartida de los importes abonados a la cuenta de pérdidas y ganancias con origen en la valoración de las carteras de instrumentos financieros que se encuentran eficazmente cubiertos del riesgo de tipo de interés mediante derivados de cobertura de valor razonable.

vi) Derivados contabilidad de cobertura que incluyen los derivados financieros adquiridos o emitidos por la Entidad que cualifican para poder ser considerados de cobertura contable.

vii) Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta que corresponde a los saldos acreedores con origen en los Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta.

viii) Capital con naturaleza de pasivo financiero que incluye el importe de los instrumentos financieros emitidos por la Entidad que, teniendo la naturaleza jurídica de capital, no cumplen los requisitos para poder calificarse como Patrimonio neto y que corresponden, básicamente, a las acciones emitidas que no incorporan derechos políticos y cuya rentabilidad se establece en función de un tipo de interés, fijo o variable. Se valoran como los pasivos financieros a coste amortizado salvo que la Entidad los haya designado como Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados en caso de cumplir las condiciones para ello.

En consecuencia se presenta el valor razonable de los instrumentos financieros al 31 de diciembre de 2020 y 2019, desglosado por clases de activos y pasivos financieros y en los siguientes niveles:

- Nivel 1: Instrumentos financieros cuyo valor razonable se ha determinado tomando su cotización en mercados activos, sin realizar ninguna modificación sobre dichos activos.

- Nivel 2: Instrumentos financieros cuyo valor razonable se ha estimado en base a precios cotizados en mercados organizados para instrumentos similares o mediante la utilización de otras técnicas de valoración en las que todos los inputs significativos están basados en datos de mercado observables directa o indirectamente.

- Nivel 3: Instrumentos cuyo valor razonable se ha estimado mediante la utilización de técnicas de valoración en las que algún input significativo no está basado en datos de mercado observables. Se considera que un input es significativo cuando es importante en la determinación del valor razonable en su conjunto.

	Miles de Euros			
	Valor en libros	2020		
		NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
Activos financieros				
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	241.415	-	2	241.413
Activos financieros mantenidos para negociar	16.437	-	16.437	-
Activos financieros a coste amortizado- Préstamos y anticipos	10.305.245	-	10.305.245	10.305.245
Derivados de cobertura	25	-	25	-
Activos no corrientes en venta	261.845	-	-	261.845
Pasivos financieros				
Pasivos financieros mantenidos para negociar	20.327	-	-	-
Pasivos financieros a coste amortizado	10.996.276	-	20.327	10.996.276
Derivados de cobertura	106.627	-	106.627	-

	Miles de Euros			
	Valor en libros	2019		
		NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
Activos financieros				
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	181.495	-	8	181.487
Activos financieros mantenidos para negociar	19.140	-	19.140	-
Activos financieros a coste amortizado- Préstamos y anticipos	10.346.009	-	-	10.346.009
Derivados de cobertura	20	-	20	-
Activos no corrientes en venta	309.230	-	-	309.230
Pasivos financieros				
Pasivos financieros mantenidos para negociar	8.519	-	8.519	-
Pasivos financieros a coste amortizado	10.913.392	-	-	10.913.392
Derivados de cobertura	63.787	-	63.787	-

f) Transferencias y baja del balance consolidado de instrumentos financieros

Las transferencias de instrumentos financieros se contabilizan teniendo en cuenta la forma en que se produce el traspaso de los riesgos y beneficios asociados a los instrumentos financieros transferidos, sobre la base de los criterios siguientes:

i) Si los riesgos y beneficios se traspasan sustancialmente a terceros, como en las ventas incondicionales, las ventas con pacto de recompra por su valor razonable en la fecha de la recompra, las ventas de activos financieros con una opción de compra adquirida o de venta emitida profundamente fuera de dinero, las titulaciones de activos en que las que el cedente no retiene financiaciones subordinadas ni concede ningún tipo de mejora crediticia a los nuevos titulares, etc., el instrumento financiero transferido se da de baja del balance de situación consolidado, reconociéndose, simultáneamente, cualquier derecho u obligación retenido o creado como consecuencia de la transferencia.

ii) Si se retienen sustancialmente los riesgos y beneficios asociados al instrumento financiero transferido, como en las ventas de activos financieros con pacto de recompra por un precio fijo o por el precio de venta más un interés, los contratos de préstamo de valores en los que el prestatario tiene la obligación de devolver los mismos o similares activos, etc., el instrumento financiero transferido no se da de baja del balance de situación consolidado y se continúa valorándolo con los mismos criterios utilizados antes de la transferencia. No obstante, se reconocen contablemente el pasivo financiero asociado por un importe

igual al de la contraprestación recibida, que se valora posteriormente a su coste amortizado, los ingresos del activo financiero transferido pero no dado de baja y los gastos del nuevo pasivo financiero.

iii) Si ni se transfieren ni se retienen sustancialmente los riesgos y beneficios asociados al instrumento financiero transferido, como en las ventas de activos financieros con una opción de compra adquirida o de venta emitida que no están profundamente dentro ni fuera de dinero, las titulaciones en las que el cedente asume una financiación subordinada u otro tipo de mejoras crediticias por una parte del activo transferido, etc., se distingue entre:

- Si el Grupo no retiene el control del instrumento financiero transferido, en cuyo caso se da de baja del balance de situación consolidado y se reconoce cualquier derecho u obligación retenido o creado como consecuencia de la transferencia.

- Si el Grupo retiene el control del instrumento financiero transferido, en cuyo caso continúa reconociéndolo en el balance de situación consolidado por un importe igual a su exposición a los cambios de valor que pueda experimentar y se reconoce un pasivo financiero asociado al activo financiero transferido. El importe neto del activo transferido y del pasivo asociado será el coste amortizado de los derechos y obligaciones retenidos, si el activo transferido se mide por su coste amortizado, o el valor razonable de los derechos y obligaciones retenidos, si el activo transferido se mide por su valor razonable.

Por tanto, los activos financieros sólo se dan de baja del balance de situación consolidado cuando se han extinguido los flujos de efectivo que generan o cuando se han transferido sustancialmente a terceros los riesgos y beneficios que llevan implícitos. Similarmente, los pasivos financieros solo se dan de baja del balance cuando se han extinguido las obligaciones que generan o cuando se adquieren con la intención de cancelarlos o de relocalizarlos de nuevo.

El tratamiento contable indicado se aplica a todas las transferencias de activos que hayan surgido a partir del uno de enero de 2004, y no a las anteriores.

g) Deterioro del valor de los activos financieros

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

i) En el caso de instrumentos de deuda, incluidos los créditos y valores representativos de deuda, un impacto negativo en los flujos de efectivo futuros que se estimaron en el momento de formalizarse la transacción, debido a la materialización de un riesgo de crédito.

ii) En el caso de las exposiciones fuera de balance que comportan riesgo de crédito, que los flujos que se esperen recibir sean inferiores a los flujos de efectivo contractuales, en caso de disposición de compromiso o a los pagos que se espera realizar, en el caso de garantías financieras concedidas.

iii) En el caso de inversiones en negocios conjuntos y asociadas, que no se va a poder recuperar su valor en libros.

Como criterio general, la corrección del valor en libros de los instrumentos financieros por causa de su deterioro se efectúa con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias del periodo en el que tal deterioro se manifiesta y las recuperaciones de las pérdidas por deterioro previamente registradas, en caso de producirse, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias del periodo en el que el deterioro se elimina o se reduce.

Las pérdidas por deterioro en los instrumentos de deuda a coste amortizado se reconocen contra una cuenta correctora de provisiones que reduce el importe en libros del activo, mientras las coberturas por pérdidas por deterioro en las exposiciones que comportan riesgo de crédito distintas de los instrumentos de deuda se registran como una provisión en el epígrafe «Provisiones para compromisos y garantías concedidos» del pasivo del balance. Las dotaciones y reversiones de dichas coberturas se registran con cargo de los epígrafes «Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados - Activos financieros a coste amortizado» y «Provisiones o (-) reversión de provisiones» respectivamente de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Cuando se considera remota la recuperación de cualquier importe registrado, éste se elimina del balance, sin perjuicio de las actuaciones que pueda llevar a cabo la Entidad para intentar conseguir su cobro hasta tanto no

se hayan extinguido definitivamente sus derechos; sea por prescripción, condonación u otras causas.

El importe de las pérdidas por deterioro experimentadas por los instrumentos de deuda valorados a su coste amortizado coincide con la diferencia negativa entre sus respectivos valores en libros y los valores actuales de sus flujos de efectivo futuros previstos.

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

1. La totalidad de los importes que está previsto obtener durante la vida remanente del instrumento; incluso, si procede, de los que puedan tener su origen en las garantías con las que cuente (una vez deducidos los costes necesarios para su adjudicación y posterior venta). En la pérdida por deterioro se considera la estimación de la posibilidad de cobro de los intereses,
2. los diferentes tipos de riesgo a que esté sujeto cada instrumento, y
3. las circunstancias en las que previsiblemente se producirán los cobros.

Posteriormente, dichos flujos de efectivo se actualizan al tipo de interés efectivo del instrumento (si su tipo contractual fuese fijo) o al tipo de interés contractual efectivo en la fecha de la actualización (cuando éste sea variable), siempre y cuando los flujos estimados sean posteriores a 12 meses.

Por lo que se refiere específicamente a las pérdidas por deterioro que traen su causa en la materialización del riesgo de insolvencia de los obligados al pago, un instrumento de deuda sufre deterioro por insolvencia cuando se evidencia un envilecimiento en la capacidad de pago del obligado a hacerlo, bien sea puesto de manifiesto por su morosidad o por razones distintas de ésta.

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

Individualmente: para todos los instrumentos de deuda significativos y para los que, no siendo significativos, no son susceptibles de ser clasificados en grupos homogéneos de instrumentos de características similares, atendiendo al tipo de instrumento, sector de actividad del deudor y área geográfica de su actividad, tipo de garantía y antigüedad de los importes vencidos.

Colectivamente: la Entidad establece distintas clasificaciones de las operaciones en atención a la naturaleza de los obligados al pago, situación de la operación, antigüedad de la morosidad, etc. y fija para cada uno de estos grupos de riesgo las pérdidas por deterioro (“pérdidas identificadas”) que deben ser reconocidas en las cuentas anuales.

Con la Circular 4/2017 se ha incluido el modelo de deterioro de “pérdidas esperadas” que se aplica a los activos financieros valorados a coste amortizado y a los activos financieros valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global acumulado, excepto para las inversiones en instrumentos de patrimonio; y a los contratos de garantías financieras y compromisos de préstamo irrevocables

por la Entidad. Igualmente, se excluyen del modelo de deterioro todos los instrumentos financieros valorados a valor razonable con cambio en resultados.

La norma NIIF9, clasifica los instrumentos financieros en tres categorías, que dependen de la evolución de su riesgo de crédito desde el momento del reconocimiento inicial. La primera categoría recoge las operaciones cuando se reconocen inicialmente (Stage 1), la segunda comprende las operaciones para las que se ha identificado un incremento significativo de riesgo de crédito desde su reconocimiento inicial (Stage 2) y, la tercera, las operaciones deterioradas (Stage 3).

A efectos de la implantación se han tomado en consideración las siguientes definiciones:

- Operaciones deterioradas (Stage 3).

Se ha considerado que existe incumplimiento cuando se da alguna de las siguientes situaciones:

- Impagos superiores a 3 o más mensualidades (retrasos)
- Operaciones refinanciadas que incluyan cláusulas contractuales que dilaten el reembolso de la operación mediante pagos regulares, como la existencia de períodos de carencia superiores a dos años para la amortización del principal.
- Operaciones de refinanciación que se sustenten en un plan de pagos inadecuado
- Operaciones en las que se haya iniciado un proceso contencioso.
- Operaciones cuya recuperación íntegra sea dudosa y que no presenten algún importe vencido con más de noventa días de antigüedad.

- Las operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas que durante el período de prueba sean refinanciadas o reestructuradas o lleguen a tener importes vencidos con una antigüedad superior a los treinta días.

- Incremento significativo del Riesgo (Stage 2)

Se considera que están en Stage 2 los instrumentos en los que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Operaciones no refinanciadas ni aplazadas con un impago superior a 1 mensualidad (retraso).
- Refinanciaciones o reestructuraciones que no muestran evidencia de deterioro, es decir con 0 retrasos.
- Operaciones riesgo normal (Stage 1): Operaciones sin evidencia de riesgo. Se clasificarán dentro de este Stage aquellas operaciones no contenciosas, ni aplazadas ni refinanciadas y que no tengan retrasos.

Con el objetivo de mitigar el impacto asociado al COVID-19, tanto el Banco de España como el Banco Central Europeo, han realizado pronunciamientos dirigidos a permitir una mayor flexibilidad en lo que respecta a la implementación de los marcos contables, principalmente focalizados a evitar la utilización automática de aquellos indicadores e hipótesis que, si bien han resultado razonables hasta ahora, han mostrado no ser adecuados en el contexto del COVID-19. De esta manera Banco de España, en línea con las comunicaciones de la EBA, ha permitido un mayor uso de la flexibilización en cuanto a la clasificación de determinadas operaciones aplazadas o refinanciadas que sirve de base para la estimación de sus coberturas por riesgo de crédito.

En línea con estas recomendaciones de los organismos supervisores la Sociedad ha clasificado en Stage 1 determinados clientes a los que se le han concedido moratorias (aplazamientos) durante el ejercicio 2020 y que antes del impacto del Covid-19 tenían buen comportamiento de pago y como consecuencia de la crisis generada por la pandemia se observa que tienen un problema transitorio de liquidez.

Así la Entidad ha fijado determinados umbrales para evaluar este buen comportamiento de pago previo al Covid-19 y mantener a los clientes que cumplen con dichos criterios en Stage 1, en lugar de Stage 2 o Stage 3. Esto ha supuesto un “ahorro de provisiones” a cierre de 2020 por un importe de 7,3 Millones € en comparación si no se hubiera aplicado esta flexibilización de la normativa.

Por tanto, el deterioro en función de cada una de las clasificaciones de instrumentos financieros, indicados anteriormente, es la siguiente:

Stage-1: Sin incremento significativo de riesgo: La corrección de valor por pérdidas de esos instrumentos financieros se calcula como las pérdidas crediticias esperadas en los siguientes doce meses.

Stage-2: Incremento significativo de riesgo: Cuando el riesgo de crédito de un activo financiero ha aumentado significativamente desde el reconocimiento inicial, la corrección de valor por pérdidas de ese instrumento financiero se calcula como la pérdida crediticia esperada durante toda la vida del activo.

Stage-3: Deteriorados: Cuando hay evidencia objetiva de que el activo financiero está deteriorado, éste se transfiere a esta categoría en la cual la corrección de valor por pérdidas de ese instrumento financiero se calcula como la pérdida crediticia esperada durante toda la vida del activo.

Riesgo fallido: en esta categoría se incluirán las operaciones para las que no se tengan expectativas razonables de recuperación. La clasificación en esta categoría llevará aparejados el reconocimiento en resultados de pérdidas por el importe en libros de la operación y su baja total del activo. En todo caso se registrarán las operaciones con 48 retrasos o más.

Así de acuerdo con el modelo interno de la Sociedad, y tal como establece la normativa aplicable a la Sociedad se diferencia entre los siguientes conceptos de pérdida esperada:

- Pérdida esperada a 12 meses: son las pérdidas de crédito esperadas que resultan de posibles eventos de incumplimiento dentro de los 12 meses posteriores a la fecha de presentación de los estados financieros; y

- Pérdida esperada a lo largo de la vida de toda la operación: son las pérdidas de crédito esperadas que resultan de todos los posibles eventos de incumplimiento durante la vida esperada del instrumento financiero.

La pérdida esperada se deriva de los siguientes parámetros:

- PD: Estimación de la probabilidad de incumplimiento en cada periodo.

- EAD: Importe total de una operación o conjunto de operaciones que puede llegar a entrar en default.

- LGD: Estimación de la pérdida en caso de incumplimiento, como diferencia entre los flujos de caja contractuales y los que se esperan recibir, incluyendo el valor de mercado de los colaterales asociados a las operaciones de préstamo.

h) Reconocimiento de ingresos y gastos

Los ingresos y gastos por intereses y conceptos asimilables a ellos se registran contablemente, en general, en función de su período de devengo y por aplicación del método del tipo de interés efectivo. Los intereses devengados por deudores clasificados como dudosos se abonan a resultados en el momento de su cobro, lo cual es una excepción al criterio general.

Las comisiones pagadas o cobradas por servicios financieros, con independencia de la denominación que reciban contractualmente, se clasifican en las siguientes categorías, que determinan su imputación en la cuenta de pérdidas y ganancias:

i) Comisiones crediticias: son aquéllas que forman parte integral del rendimiento o coste efectivo de una operación de financiación. Estas comisiones se perciben por adelantado, y pueden ser de tres tipos:

a. Comisiones recibidas por la creación o adquisición de operaciones de financiación que no se valoren a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias. Estas comisiones se diferirán y se reconocerán en la cuenta de pérdidas y ganancias a lo largo de la vida de

la operación como un ajuste del rendimiento o coste efectivo de la operación en el mismo epígrafe que los productos o costes financieros, es decir, “ingresos por intereses” y “gastos por intereses”.

Estas comisiones pueden incluir retribuciones por actividades como la evaluación de la situación financiera del prestatario, la evaluación y el registro de garantías personales, garantías reales y otros acuerdos de garantía, la negociación de las condiciones de la operación, la preparación y el tratamiento de los documentos y el cierre de la transacción.

b. Comisiones pactadas como compensación por el compromiso de concesión de financiación, cuando dicho compromiso no se valora al valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias y es probable que la entidad celebre un acuerdo de préstamo específico. El reconocimiento del ingreso por estas comisiones se diferirá, imputándose en la cuenta de pérdidas y ganancias a lo largo de la vida esperada de la financiación como un ajuste al rendimiento o coste efectivo de la operación. Si el compromiso expira sin que la entidad efectúe el préstamo, la comisión se reconocerá como un ingreso en el momento de la expiración.

c. Comisiones pagadas en la emisión de pasivos financieros valorados a coste amortizado. Se incluirán junto con los costes directos relacionados habidos, que no incluirán los costes derivados del derecho a prestar un servicio, en el importe en libros del pasivo financiero, imputándose en la cuenta de pérdidas y ganancias como un ajuste al coste efectivo de la operación.

ii) Comisiones no crediticias: son aquellas derivadas de las prestaciones de servicios financieros distintos de las operaciones de financiación, y pueden ser de dos tipos.

a. Relacionadas con la ejecución de un servicio que se presta a lo largo del tiempo: los ingresos se registrarán en la cuenta de pérdidas y ganancias a lo largo del tiempo, midiendo el avance hacia el cumplimiento completo de la obligación de ejecución, de acuerdo con el apartado 15 de la norma 15 de la Circular 4/2017.

b. Relacionadas con la prestación de un servicio que se ejecuta en un momento concreto: estas comisiones se devengan en el momento en que el cliente obtiene el control sobre el servicio, como en los casos de las comisiones por suscripción de valores, por cambio de moneda, por asesoramiento o por sindicación de préstamos cuando, en este último caso, la entidad no retenga ninguna parte de la operación para sí misma o la retenga en las mismas condiciones de riesgo que el resto de los participantes.

Se consideran costes directos relacionados todos aquellos que no se habrían tenido si no se hubiera concertado la operación.

Gastos de personal

Los gastos de personal incluyen todos los haberes y obligaciones de orden social, obligatorias o voluntarias, del Grupo devengadas en cada momento, reconociendo las obligaciones por pagas extras, vacaciones y retribuciones variables así como los gastos asociados a las mismas.

Retribuciones a corto plazo: Este tipo de retribuciones se valoran, sin actualizar, por el importe que se ha de pagar por los servicios recibidos, registrándose con carácter general como gastos de personal del ejercicio y figurando en una cuenta de pasivo del balance de situación por la diferencia entre el gasto total devengado y el importe satisfecho al cierre del ejercicio.

Indemnizaciones por cese: De acuerdo con la legislación vigente, la Sociedad está obligada a indemnizar a aquellos empleados que sean despedidos sin causa justificada. Al cierre del ejercicio no existe plan alguno de reducción de personal que haga necesaria la creación de una provisión por este concepto.

i) Compensación de saldos

Los saldos deudores y acreedores con origen en transacciones que, contractualmente o por imperativo de una Norma Legal, contemplan la posibilidad de compensación y se tiene la intención de liquidarlos por su importe neto o de realizar el activo y proceder al pago del pasivo de forma simultánea, se presentan en el balance de situación consolidado por su importe neto.

j) Garantías financieras

Se consideran garantías financieras los contratos por los que el Grupo se obliga a pagar unas cantidades específicas por un tercero en el supuesto de no hacerlo éste, con independencia de su forma jurídica que puede ser, entre otras, la de fianza, aval financiero o técnico y crédito documentario irrevocable emitido o confirmado por el Grupo.

Las garantías financieras se clasifican, en función del riesgo de insolvencia imputable al cliente o a la operación y, en su caso, se estima la necesidad de constituir provisiones para ellas mediante la aplicación de criterios similares a los indicados para los instrumentos de deuda valorados a su coste amortizado.

En el caso de ser necesario constituir una provisión por las garantías financieras, las comisiones pendientes de devengo, que se registran en el epígrafe Periodificaciones del pasivo del balance de situación consolidado, se reclasifican a la correspondiente provisión.

k) Impuesto sobre beneficios

El Impuesto sobre Sociedades se considera como un gasto y se registra en el epígrafe de Impuesto sobre beneficios de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada excepto cuando es consecuencia de una transacción registrada directamente en el Patrimonio neto, en cuyo supuesto se registra directamente en el Patrimonio neto, y de una combinación de negocios, en la que el impuesto diferido se registra como un elemento patrimonial más de la misma.

El gasto del epígrafe de Impuesto sobre beneficios viene determinado por el impuesto a pagar calculado respecto a la base imponible del ejercicio, una vez consideradas las variaciones durante dicho ejercicio derivadas de las diferencias temporarias, de los créditos por deducciones y bonificaciones y de bases imponibles negativas. La base imponible del ejercicio puede diferir del Resultado neto del ejercicio presentado en la cuenta de pérdidas

y ganancias consolidada ya que excluye las partidas de ingresos o gastos que son gravables o deducibles en otros ejercicios y las partidas que nunca lo son.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos corresponden a aquellos impuestos que se prevén pagaderos o recuperables en las diferencias entre los importes en libros de los activos y pasivos en los estados financieros y las bases imponibles correspondientes, se contabilizan utilizando el método del pasivo en el balance de situación consolidado y se cuantifican aplicando a la diferencia temporal o crédito que corresponda el tipo de gravamen al que se espera recuperar o liquidar.

Un activo por impuesto diferido, tal como un impuesto anticipado, un crédito por deducciones y bonificaciones y un crédito por bases imponibles negativas, se reconoce siempre que sea probable que el Grupo obtenga en el futuro suficientes ganancias fiscales contra las que pueda hacerlo efectivo. Se considera probable que el Grupo obtendrá en el futuro suficientes ganancias fiscales, entre otros supuestos, cuando:

i) Existen pasivos por impuestos diferidos cancelables en el mismo ejercicio que el de la realización del activo por impuesto diferido o en otro posterior en el que pueda compensar la base imponible negativa existente o producida por el importe anticipado.

ii) Las bases imponibles negativas han sido producidas por causas identificadas que es improbable que se repitan.

En cada cierre contable se revisan los impuestos diferidos registrados, tanto activos como pasivos, con el objeto de comprobar que se mantienen vigentes y efectuándose las oportunas correcciones en los mismos.

En el ejercicio 2013 se publicó el Real Decreto 14/2013 sobre determinados aspectos fiscales. Como resultado de ello, las diferencias temporarias de activo podrán convertirse en una cuenta a cobrar ante la Administración Tributaria española, si:

- Se permite generar los beneficios futuros suficientes que permiten compensar dichas diferencias temporarias.
- Se contemplan otros escenarios de pérdidas, liquidación o quiebra, o
- Debido a que el periodo legal de 18 años previsto para los mencionados impuestos diferidos se ha alcanzado, sin que se haya producido su compensación debido a la falta de beneficios suficientes, y por tanto, pudieran ser convertidos en Valores de Deuda o similares.

Esta monetización permite a dichos impuestos diferidos convertirse en cuentas a cobrar incluso en el peor escenario posible donde no puedan ser utilizadas por pérdidas continuadas, liquidación, quiebra o una mezcla de los mismos.

Esta normativa ha sido desarrollada a su vez en el artículo 34 de la Ley del Impuesto sobre Sociedades en estos términos.

Las bases imponibles así como los activos fiscales diferidos, que a 31 de diciembre 2020 ascienden a 120 M€ aproximadamente (88

M€ a 31 de diciembre de 2019), está prevista su recuperación con los beneficios futuros previstos de acuerdo a los Business Plan previstos por el Grupo.

l) Arrendamientos operativos

El modelo de contabilidad único para el arrendatario requiere que se reconozcan los activos y pasivos de todos los contratos de arrendamiento. La norma prevé dos excepciones al reconocimiento de los activos y pasivos por arrendamiento, que se pueden aplicar en los casos de contratos a corto plazo y aquellos cuyo activo subyacente sea de bajo valor.

Para determinar si un contrato constituye un arrendamiento o si se trata de otro tipo de contrato, como un contrato de prestación de servicios, se analiza si se cumplen las dos condiciones siguientes: (i) el bien está identificado en el contrato y (ii) la parte contratante que recibe el bien tiene el derecho de controlar su uso.

El plazo del arrendamiento será igual al período no revocable de un arrendamiento, al que se añadirán los períodos cubiertos por la opción de prorrogar el arrendamiento, si se tiene la certeza razonable de que el arrendatario ejercerá esa opción, así como los períodos cubiertos por la opción de rescindir el arrendamiento, si se tiene la certeza razonable de que el arrendatario no la ejercerá.

En las operaciones de arrendamiento operativo, la propiedad del bien arrendado y sustancialmente todos los riesgos y ventajas que recaen sobre el bien permanecen en el arrendador.

Cuando la Sociedad actúa como arrendadora en operaciones de arrendamiento operativo, presenta el coste de adquisición de los bienes arrendados en el epígrafe “Activo Tangible”.

Estos activos se amortizan de acuerdo con las políticas adoptadas para los activos tangibles similares de uso propio y los ingresos procedentes de los contratos de arrendamiento se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias de forma lineal en el epígrafe “Otros ingresos de explotación”.

Cuando la Sociedad actúa **como arrendataria** y los contratos tienen un plazo inferior a 12 meses o en los que el activo subyacente

sea de escaso valor, los gastos de estos contratos se registran en el epígrafe “Gastos de administración - Otros gastos generales de administración” de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Cuando la Sociedad actúa **como arrendataria** y los contratos tienen un plazo superior a 12 meses o en los que el activo subyacente no sea de escaso valor, la Sociedad registra en el balance un pasivo por arrendamiento en el epígrafe “Pasivos financieros a coste amortizado

– otros pasivos financieros” y un activo por el derecho de uso que se valorarán como sigue:

	En fecha de comienzo del contrato	Posteriormente
Pasivo por arrendamiento	<p>Se valora por el valor actual de los pagos por arrendamiento que no estén abonados en dicha fecha, utilizando como tipo de descuento el tipo de interés, denominado “tipo de financiación adicional”, que la Sociedad tendría que pagar para tomar prestado, con un plazo y una garantía similares, los fondos necesarios para obtener un bien de valor semejante al activo por derecho de uso en un entorno económico parecido.</p> <p>No obstante, en los casos en que dicha actualización sea de escasa importancia relativa, la entidad valora el pasivo, sin actualizar los flujos, a los efectos de simplificar esta estimación y su tratamiento contable posterior.</p>	<p>Se valora a coste amortizado utilizando el método del tipo de interés efectivo y se reevalúa (con el correspondiente ajuste en el activo por derecho de uso relacionado) cuando hay un cambio en los pagos por arrendamiento futuros en caso de renegociación, cambios en un índice o tipo o en el caso de una nueva evaluación de las opciones del contrato.</p>
Activo por derecho de uso	<p>Se valora al coste e incluye el importe de la valoración inicial del pasivo por arrendamiento, los pagos efectuados en la fecha de comienzo o con anterioridad, los costes directos iniciales y los de desmantelamiento o rehabilitación en lo que se estima incurrir cuando exista obligación de soportarlos.</p>	<p>Se amortiza de manera lineal y está sujeto a cualquier pérdida por deterioro, si la hubiera, de acuerdo con el tratamiento establecido para el resto de los activos tangibles e intangibles.</p>

m) Activo material

El activo material de uso propio corresponde al inmovilizado material que se estima que se le dará un uso continuado por el Grupo y el inmovilizado material que se adquiere por un arrendamiento financiero. Se valora a su coste de adquisición menos su correspondiente amortización acumulada y, en su caso, menos cualquier pérdida por deterioro que resulte de comparar el valor neto de cada elemento con su correspondiente importe recuperable.

Las amortizaciones se calculan sistemáticamente según el método lineal, aplicando los años de vida útil estimada de los diferentes elementos sobre el coste de adquisición de los activos menos su valor residual.

El Grupo, al menos al final de cada ejercicio, procede a revisar la vida útil estimada de los elementos del activo material de uso propio con la finalidad de detectar cambios significativos en las mismas que, en el caso de producirse, se ajustan mediante la correspondiente corrección del registro en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de ejercicios futuros de la dotación a su amortización en virtud de la nueva vida útil estimada.

Los gastos de conservación y mantenimiento de los activos materiales de uso propio se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio en que se incurren.

n) Activo intangible

Los activos intangibles son activos no monetarios identificables pero sin apariencia física. Se considera que los activos intangibles son identificables cuando son separables de otros

activos porque se pueden enajenar, arrendar o disponer de ellos de forma individual o surgen como consecuencia de un contrato o de otro tipo de negocio jurídico. Se reconoce un activo intangible cuando, además de satisfacer la definición anterior, el Grupo estima probable la percepción de beneficios económicos derivados de dicho elemento y su coste puede estimarse de manera fiable.

Los activos intangibles se reconocen inicialmente por su coste, ya sea éste el de adquisición o de producción, y, posteriormente, se valoran por su coste menos, cuando proceda, la amortización acumulada y cualquier pérdida por deterioro.

En cualquier caso, el Grupo registra contablemente cualquier pérdida que haya podido producirse en el valor registrado de estos activos con origen en su deterioro con contrapartida en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Los criterios para el reconocimiento de las pérdidas por deterioro de estos activos y, en su caso, de las recuperaciones de las pérdidas por deterioro registradas en ejercicios anteriores son similares a los del activo material.

o) Activo Tangible - Inversiones inmobiliarias

Este epígrafe del balance de situación adjunto recoge aquellos terrenos, edificios y otras construcciones que la Sociedad mantiene para explotarlos en régimen de alquiler, para generar plusvalías en su venta o ambas, en lugar de para su uso en la producción o suministro de bienes o servicios o para fines administrativos.

Las inversiones inmobiliarias figuran registradas a su precio de adquisición que incluye los costes directamente atribuibles a la transacción y los necesarios para su puesta en condiciones de funcionamiento.

Los costes de ampliación o mejora que suponen un aumento en la rentabilidad de dichos activos se incorporan como mayor valor de los mismos. Por el contrario, los gastos de mantenimiento y reparaciones que no mejoran su utilización ni prolongan su vida útil se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias en el momento en el que se incurren.

La amortización se calcula sobre el coste de adquisición menos su valor residual, por el método lineal en función de los años de vida útil estimada del inmueble.

La entidad valorará, en la fecha a que se refieren los estados financieros, si existen indicios, tanto internos como externos, de que algún activo pueda estar deteriorado, tales como caídas significativas de su valor de mercado, evidencia de la obsolescencia del elemento e incrementos en los tipos de interés que puedan afectar materialmente al importe recuperable del activo. Si existen tales indicios, la entidad estimará el importe recuperable del activo y, con independencia de ello, al menos anualmente. A estos efectos, el importe recuperable es el mayor importe de los siguientes: su valor razonable menos los costes de venta necesarios, y su valor en uso.

Una inversión inmobiliaria estará deteriorada cuando su importe en libros supere a su importe recuperable, en cuyo caso tal deterioro se reconocerá en la cuenta de pérdidas y ganancias, reduciendo el importe en libros del activo hasta su importe recuperable.

p) Provisiones y pasivos contingentes

Se consideran provisiones las obligaciones actuales del Grupo, surgidas como consecuencia de sucesos pasados, que se encuentran claramente especificadas en cuanto a su naturaleza a la fecha de los estados financieros, pero resultan indeterminadas en cuanto a su importe o momento de cancelación, al vencimiento de las cuales y para cancelarlas, el Grupo espera que deberá desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos. Dichas obligaciones pueden surgir por los aspectos siguientes:

i) Una disposición legal o contractual.

ii) Una obligación implícita o tácita, cuyo nacimiento se sitúa en una expectativa válida creada por el Grupo frente a terceros respecto de la asunción de ciertos tipos de responsabilidades. Tales expectativas se crean cuando el Grupo acepta públicamente responsabilidades, se derivan de comportamientos pasados o de políticas empresariales de dominio público.

iii) La evolución prácticamente segura de la regulación en determinados aspectos, en particular, proyectos normativos de los que el Grupo no podrá sustraerse.

Son pasivos contingentes las obligaciones posibles del Grupo, surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya existencia está condicionada a que ocurra o no, uno o más eventos futuros independientes de la voluntad del Grupo. Los pasivos contingentes incluyen las obligaciones actuales del Grupo cuya cancelación no sea probable que origine una disminución de recursos que incorporan

beneficios económicos o cuyo importe, en casos extremadamente raros, no pueda ser cuantificado con la suficiente fiabilidad.

Las provisiones y los pasivos contingentes se califican como probables cuando existe mayor verosimilitud de que ocurran que de lo contrario, posibles cuando existe menor verosimilitud de que ocurran que de lo contrario y remotos cuando su aparición es extremadamente rara.

El Grupo incluye en las cuentas anuales consolidadas todas las provisiones significativas con respecto a las cuales se estima que la probabilidad de que se tenga que atender la obligación es mayor que de lo contrario. Los pasivos contingentes no se reconocen en las cuentas anuales consolidadas sino que se informa sobre los mismos a no ser que se considere remota la posibilidad de que se produzca una salida de recursos que incorporen beneficios económicos.

Las provisiones se cuantifican teniendo en consideración la mejor información disponible sobre las consecuencias del suceso que las originan y son estimadas en cada cierre contable. Las mismas son utilizadas para afrontar las obligaciones específicas para las cuales fueron reconocidas, precediéndose a su reversión, total o parcial, cuando dichas obligaciones dejan de existir o disminuyen.

q) Activos no corrientes en venta

Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta que corresponden al valor en libros de las partidas individuales, integradas en un grupo de disposición o que

forman parte de una unidad de negocio que se pretende enajenar (operaciones en interrupción) y cuya venta es altamente probable que tenga lugar, en las condiciones en las que tales activos se encuentran actualmente, en el plazo de un año a contar desde la fecha a la que se refieren las cuentas anuales. Por tanto, la recuperación del valor en libros de estas partidas de carácter financiero previsiblemente tendrá lugar a través del precio que se obtenga en su enajenación.

En el caso de los activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas, se reconocen inicialmente por el menor importe entre: el valor en libros actualizado del activo financiero aplicado y el valor razonable en el momento de la adjudicación o recepción del activo, menos los costes de venta estimados. El valor en libros del activo financiero aplicado se actualiza en el momento de la adjudicación, tratando el propio inmueble adjudicado como una garantía real y teniendo en cuenta las coberturas por riesgo de crédito, que le correspondían de acuerdo a su clasificación en el momento anterior a la entrega. A estos efectos, el colateral se valorará por su valor razonable actualizado (menos los costes de venta) en el momento de la adjudicación. Este importe en libros se comparará con el importe en libros previo y la diferencia se reconocerá como un incremento de coberturas.

Por otro lado, el valor razonable del activo adjudicado se obtiene mediante tasación, evaluando la necesidad de aplicar un descuento sobre la misma, derivado de las condiciones específicas del activo o de la situación del mercado para estos activos, y en todo caso, se deberán deducir los costes de venta estimados por la entidad.

En momentos posteriores al reconocimiento inicial, estos activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas, clasificados como “Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta y los pasivos incluidos en dichos grupos” se valoran por el menor importe entre: su valor razonable actualizado menos el coste estimado de su venta y su valor en libros, pudiéndose reconocer un deterioro o reversión de deterioro por la diferencia si aplicara.

Los activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta no se amortizan mientras permanezcan en esta categoría.

Las ganancias y pérdidas generadas en la enajenación de los activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta y pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta, así como las pérdidas por deterioro y, cuando proceda, su recuperación, se reconocen en el epígrafe “Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas” de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas. Los restantes ingresos y gastos correspondientes a dichos activos y pasivos se clasifican en las partidas de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de acuerdo con su naturaleza.

Las variaciones del valor en libros de los elementos incluidos en el epígrafe de “Activos no corrientes y grupos enajenables de elemen-

tos que se han clasificado como mantenidos para la venta”, se registran con contrapartida en el epígrafe “Otro resultado global acumulado”. Los activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta.

r) Valoración de las cuentas en moneda extranjera

En el reconocimiento inicial, los saldos deudores y acreedores denominados en moneda extranjera se convierten a la moneda funcional utilizando el tipo de cambio de contado de la fecha de reconocimiento, entendido como el tipo de cambio para entrega inmediata. Con posterioridad al reconocimiento inicial, se aplican las siguientes reglas para la conversión de saldos denominados en moneda extranjera a la moneda funcional:

(i) Los activos y pasivos de carácter monetario se convierten al tipo de cambio medio de contado de la fecha a que se refieren los estados financieros.

(ii) Las partidas no monetarias valoradas al coste histórico se convierten al tipo de cambio de la fecha de adquisición.

(iii) Las partidas no monetarias valoradas al valor razonable se convierten al tipo de cambio de la fecha en que se determina el valor razonable.

(iv) Los ingresos y gastos se convierten aplicando el tipo de cambio de la fecha de la operación. No obstante, se utiliza un tipo de cambio medio del periodo para todas las operaciones realizadas en el mismo, salvo que haya sufrido variaciones significativas.

Las amortizaciones se convierten al tipo de cambio aplicado al correspondiente activo. Las diferencias de cambio surgidas en la conversión de los saldos deudores y acreedores denominados en moneda extranjera se registran, en general, en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

s) Estado de flujos de efectivo consolidado

En el estado de flujos de efectivo consolidado, se utilizan determinados conceptos que tienen las siguientes definiciones:

(i) Flujos de efectivo, que son las entradas y salidas de dinero en efectivo y de sus equivalentes, entendiendo por éstos las inversiones a corto plazo de gran liquidez y bajo riesgo de alteraciones en su valor.

(ii) Actividades de explotación, que son las actividades típicas del Grupo y otras actividades que no pueden ser calificadas como de inversión o de financiación.

(iii) Actividades de inversión, que son las correspondientes a la adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos a largo plazo y otras inversiones no incluidas en el efectivo y sus equivalentes.

(iv) Actividades de financiación, que son las actividades que producen cambios en el tamaño y composición del Patrimonio neto y de los pasivos que no forman parte de las actividades de explotación.

t) Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado

El estado de cambios en el patrimonio neto consolidado que se presenta en estas cuentas anuales consolidadas muestra el total de las variaciones habidas en el patrimonio neto durante el ejercicio. Esta información se presenta desglosada a su vez en dos estados: el estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado, y el estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado. A continuación, se explican las principales características de la información contenida en ambas partes del estado:

Estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado

En esta parte del estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, se presentan los ingresos y gastos generados por el Grupo como consecuencia de su actividad durante el ejercicio, distinguiendo aquellos registrados como resultados en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio y los otros ingresos y gastos registrados, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente, directamente en el patrimonio neto.

Por tanto, en este estado se presenta:

(i) El resultado del ejercicio.

(ii) El importe neto de los ingresos y gastos reconocidos transitoriamente como ajustes por valoración en el patrimonio neto.

(iii) El importe neto de los ingresos y gastos reconocidos definitivamente en el patrimonio neto.

(iv) El impuesto sobre beneficios devengado por los conceptos indicados en los epígrafes ii) y iii) anteriores.

(v) El total de los ingresos y gastos reconocidos, calculados como la suma de las letras anteriores.

Las variaciones habidas en los ingresos y gastos reconocidos en el patrimonio neto como ajustes por valoración se desglosan en:

i) Ganancias (pérdidas) por valoración: recoger el importe de los ingresos, netos de los gastos originados en el ejercicio, reconocidos directamente en el patrimonio neto. Los importes reconocidos en el ejercicio de esta partida se mantienen en ella, aunque en el mismo ejercicio se traspasen a la cuenta de pérdidas y ganancias, al valor inicial de otros activos o pasivos, o se reclasifiquen a otra partida.

(ii) Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias: recoge el importe de las ganancias o pérdidas por valoración reconocidas previamente en el patrimonio neto, aunque sea en el mismo ejercicio, que se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias.

(iii) Importe transferido al valor inicial de las partidas cubiertas: recoge el importe de las ganancias o pérdidas por valoración reconocidas previamente en el patrimonio neto, aunque sea en el mismo ejercicio, que se reconozcan en el valor inicial de los activos o pasivos como consecuencia de coberturas de flujo de efectivo.

(iv) Otras reclasificaciones: recoge el importe de los trasposos realizados en el ejercicio entre partidas de ajustes por valoración conforme a los criterios establecidos en la normativa vigente.

Los importes de estas partidas se presentan por su importe bruto, mostrándose su correspondiente efecto impositivo en la rúbrica “Impuesto sobre beneficios” del estado.

Estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado

En esta parte del estado de cambios en el patrimonio neto consolidado se presentan todos los cambios habidos en el patrimonio neto, incluidos los que tienen su origen en cambios en los criterios contables y en correcciones de errores. Este estado muestra, por tanto, una conciliación del valor en libros al comienzo y al final del ejercicio de todas las partidas que forman el patrimonio neto, agrupando los movimientos habidos en función de su naturaleza en las siguientes partidas:

i) Ajustes por cambios en criterios contables y corrección de errores: que incluye los cambios en el patrimonio neto que surgen como consecuencia de la reexpresión retroactiva de los saldos de los estados financieros con origen en cambios en los criterios contables o en la corrección de errores.

(ii) Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio: recoge, de manera agregada, el total de las partidas registradas en el estado de ingresos y gastos reconocidos anteriormente indicadas.

(iii) Otras variaciones en el patrimonio neto: recoge el resto de las partidas registradas en el patrimonio neto, como pueden ser aumentos o disminuciones del fondo de dotación, distribución de resultados, operaciones con instrumentos de capital propios, pagos con instrumentos de capital, traspasos entre partida del patrimonio neto y cualquier otro incremento o disminución del patrimo-

12. ATENCIÓN AL CLIENTE Y BLANQUEO DE CAPITALES

ATENCIÓN AL CLIENTE

La Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, del Ministerio de Economía estableció, entre otros extremos, la obligación por parte de los servicios y departamentos de atención al cliente de las entidades financieras, de elaborar un informe anual explicativo de sus actividades, en los términos contenidos en el artículo 17 de la citada Orden, señalando como obligatoria la inclusión de un resumen de dicho informe en la Memoria de aquellas entidades financieras.

Adicionalmente, para los supuestos en los que exista la figura del Defensor del Cliente, el referido texto legal establece estas mismas obligaciones, siempre con fines aclarativos de las actividades realizadas durante el año.

Durante el año 2020, el número total de quejas/reclamaciones ascendió a 4.832 lo que supone un aumento del 43% respecto a las reclamaciones recibidas en el año 2019.

Las 4.832 reclamaciones se desglosan en:

- 3.788 tramitadas por el Servicio de Atención al Cliente.
- 232 tramitadas por el Defensor del Cliente.
- 812 tramitadas e inadmitidas.

Las reclamaciones bancarias recibidas y admitidas a trámite ascendieron a 4.022.

Los motivos más significativos del total de las quejas / reclamaciones presentadas durante 2020 son las siguientes:

- Gastos de tramitación de la operación.
- Desacuerdo con la aplicación del IRPH como referencia de revisión.
- Intereses de demora, vencimiento anticipado y comisiones del préstamo, incluida la comisión de apertura.

Debemos resaltar que los motivos anteriormente indicados han sido objeto de los escritos de reclamación de manera conjunta o separada, en algunos casos, reiterados por los clientes.

A fecha 31 de diciembre de 2020, se habían resuelto 3.694 quejas / reclamaciones, quedando pendiente de resolución 328.

Asimismo, cabe señalar que, de las reclamaciones recibidas, un total de 24 han sido presentadas ante el Departamento de Entidades del Banco de España (en 2019 se presentaron 24). Asimismo, y aunque no constituyen propiamente reclamaciones, se han presentado 32 peticiones de información ante el Servicio de CIRBE (en 2019 se presentaron un total de 51 peticiones de información ante el Servicio de CIRBE).

A 31 de diciembre de 2020, las quejas/reclamaciones se han resuelto de la siguiente forma:

- Favorables al cliente:	378
- Desfavorables al cliente:	3.316
- Allanamientos:	0

De las reclamaciones resueltas favorables al cliente, en 37 casos se reconocieron derechos económicos al cliente. Además de las reclamaciones tramitadas por el Servicio de Atención al Cliente y por el Defensor del Cliente (SAC), se han reconocido derechos económicos a los clientes en otras reclamaciones por diversos motivos, tramitadas directamente por la Entidad, lo que ha supuesto un coste, en el año 2020, de 16.568,22 euros (9.473,74 euros en el año 2019).

Respecto a los criterios tomados en consideración en la resolución de las reclamaciones, éstos se basan principalmente en los siguientes aspectos:

- Adecuación y cumplimiento de la normativa aplicable vigente en cada momento.
- Cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas, con la firma del contrato, por cada una de las partes (clientes y Entidad).
- Información facilitada por la Entidad al cliente, tanto en la fase precontractual como durante la vigencia del contrato.
- Adecuación a las buenas prácticas bancarias.

Respecto a los criterios tomados en consideración en la resolución de las reclamaciones, éstos se basan principalmente en los siguientes aspectos:

- Adecuación y cumplimiento de la normativa aplicable vigente en cada momento.
- Cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas, con la firma del contrato, por cada una de las partes (clientes y Entidad).
- Información facilitada por la Entidad al cliente, tanto en la fase precontractual como durante la vigencia del contrato.
- Adecuación a las buenas prácticas bancarias.
- Situación planteada por el cliente, especialmente en casos de vulnerabilidad o de riesgo de exclusión motivados por la crisis económica o por situaciones sobrevenidas imprevistas.

Así, en la resolución de las reclamaciones, se tienen en cuenta no sólo hechos objetivos (como la normativa aplicable y buenas prácticas bancarias) sino también la situación personal comunicada por el cliente, intentando facilitar una solución adaptada a las circunstancias concretas de cada cliente.

Respecto a las reclamaciones planteadas por los clientes relativos a las dificultades de pago, desde la adhesión de la Entidad al Código de Buenas Prácticas, se informa y se da respuesta a los clientes atendiendo a esta normativa y a las buenas prácticas bancarias.

Adicionalmente, es un principio básico del SAC la protección del interés del cliente y, en cumplimiento de este principio, se han ofrecido y alcanzado acuerdos con clientes que solventan a su satisfacción las pretensiones planteadas en sus reclamaciones. Asimismo, en los casos en los que la reclamación se ha elevado al Departamento de Conducta de Entidades (DCE) del Banco de España, las actuaciones concretas llevadas a cabo desde

SAC han ido encaminadas, igualmente, a rectificar la actuación de la entidad de acuerdo y en favor de los consumidores. Como consecuencia de ello, en 2020 el DCE ha estimado las rectificaciones de la Entidad en 3 expedientes, adecuando, por tanto, la actuación de la entidad a las buenas prácticas bancarias.

Debemos señalar que el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España aprobó el nuevo Reglamento de este SAC, que regula su funcionamiento, deberes y funciones, y que figura a disposición de los clientes y empleados de UCI en todas las oficinas abiertas al público, así como en la página web de UCI y en la del Portal del Cliente Bancario del Banco de España.

Por último hay que destacar que la Entidad ha recibido adicionalmente demandas judiciales de clientes, cuyos motivos más significativos coinciden con los presentados frente a su departamento de atención al cliente. La Dirección de UCI considera que las provisiones que se han dotado en relación con estos procedimientos son adecuadas a 31 de diciembre de 2020.

BLANQUEO DE CAPITALS

Cumplimiento Normativo y Prevención del Blanqueo de Capitales.

En el curso del ejercicio 2020, el Grupo UCI ha continuado con el seguimiento necesario en el ámbito del Cumplimiento Normativo y de Prevención del Blanqueo de Capitales, incluidas la aplicación de las medidas necesarias en la actividad de venta de inmuebles, dentro del marco de la Ley 10/2010 sobre Prevención de blanqueo de capitales, todo ello con la finalidad de controlar su riesgo reputacional y operativo.

Desde el punto de vista general de la función de Cumplimiento, en lo que se refiere a normativa, deontología, buen gobierno corporativo y gestión de reclamaciones, ha continuado realizando las adaptaciones y el seguimiento necesarios para mantener los buenos resultados en el número y tratamiento de las reclamaciones, y para establecer políticas internas que fijen criterios deontológicos y que mitiguen el riesgo de incumplimiento normativo en el desempeño de la actividad.

Estas políticas están a disposición de los empleados y se concretan en los siguientes documentos y procedimientos: Código Ético, Procedimiento de Alerta Ética (whistle-blowing), Manual de prevención de blanqueo de capitales, Catálogo de operaciones con riesgo de blanqueo de capitales en las entidades de crédito y en la actividad inmobiliaria, Catálogo de buenas y malas prácticas en la actividad de financiación e inmobiliaria, o el Manual de Prevención de Riesgo Penal, Política de Protección del Interés del Cliente, Política anticorrupción y Política de Regalos. Asimismo, durante este ejercicio 2020, se han realizado en UCI las acciones formativas en materias de Cumplimiento (Riesgo Penal, Prevención de Blanqueo de Capitales, Protección de Datos, Sanciones y Embargos Internacionales, Derecho de la Competencia, y Formación en materia de anticorrupción) y se han realizado acciones de difusión interna de contenidos relacionados con materias de Cumplimiento.

En relación con el dispositivo de prevención del blanqueo de capitales, las líneas fundamentales de trabajo han sido:

- Seguimiento de las medidas destinadas a la mejora de la identificación y conocimiento del cliente final, tanto en la actividad de financiación como en la actividad de venta de inmuebles (KYC), en el conocimiento del proveedor (KYS) y en el conocimiento del intermediario (KYI). Adecuación y difusión del procedimiento KYC de conocimiento del proveedor, así como adecuación y adaptación del procedimiento de externalización de servicios esenciales a las directrices EBA. Revisión y adecuación del Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales.

- El seguimiento del sistema de gestión de alertas de operativa potencialmente sospechosa del blanqueo de capitales, tanto para el área de financiación como para el área de venta de inmuebles, sin perjuicio del posterior análisis detallado de cada expediente.

- Durante el año 2020, se han realizado un total de 720 alertas en España (656 en 2019), de las cuales 5 fueron comunicadas al OCI y 2 al SEPBLAC (22 y 5 respectivamente en 2019). En Grecia se han analizado 14 alertas durante 2020 (8 en 2019), de las que no se ha comunicado ninguna al Órgano Regulador local ni en 2020 ni en 2019. En Portugal se han analizado 226 alertas (231 en 2019), de las cuales 1 se ha comunicado al Órgano Regulador local (1 en 2019).

- Seguimiento continuo. Además de las alertas indicadas, durante el año 2020 se ha llevado a cabo el seguimiento continuo de las operaciones de préstamo vigentes en España. Se han analizado 1.830 alertas procedentes del seguimiento continuo, de las cuales 31 se comunicaron al OCI y 3 al SEPBLAC.

- Formación de los colaboradores de la compañía y de las nuevas incorporaciones en materia de prevención de blanqueo de capitales.

- Revisión del sistema de prevención del blanqueo de capitales por parte de un Experto Externo, de acuerdo con lo previsto en la Ley 10/2010.

- Realización de la verificación interna del sistema de prevención de blanqueo de capitales por parte del Departamento de Auditoría Interna de UCI.

En relación con la prevención del riesgo penal de las personas jurídicas (Corporate Penal), durante el año 2020 se ha realizado la revisión del dispositivo implementado y se ha impartido formación a toda la plantilla (con el fin de dar la adecuada difusión sobre esta materia) y se ha realizado un seguimiento de los procesos definidos con el fin de prevenir este riesgo, de acuerdo con lo recogido en el Manual de Prevención del Riesgo Penal y en el Código Ético.

13. RIESGO DE CRÉDITO

INTRODUCCIÓN

El Consejo de Administración, como órgano supremo de gestión, establece y supervisa el cumplimiento de la política de riesgos del Grupo. El Consejo de Administración determina los límites operativos y la delegación de facultades para los riesgos de créditos, los riesgos de mercados y los riesgos estructurales.

Uno de los pilares en los que se sustenta la actividad de una Entidad Financiera es la correcta gestión del riesgo. El control del mismo es la garantía para la persistencia en el tiempo de nuestro negocio. Los principales objetivos perseguidos en la gestión del riesgo son:

- Optimizar la relación entre el riesgo asumido y la rentabilidad
- Adecuar los requerimientos de capital a los riesgos asumidos por el Grupo. Para el Grupo es primordial establecer una planificación de capital que garantice su solvencia a largo plazo, de forma que no se comprometa su modelo de negocio y al perfil de riesgo.

En el Grupo, la gestión del riesgo se lleva a cabo atendiendo al origen del mismo. Debido al negocio propio del grupo, hemos de distinguir principalmente entre:

- Riesgo de Crédito (donde está concentrado los riesgos crediticios con clientes, más de 90% del total riesgo).
- Riesgo de Mercado.
- Riesgo Operacional.

Todos ellos son abordados y mitigados con todas las técnicas disponibles en la actualidad.

El Grupo ha configurado unos esquemas de gestión acordes con las necesidades derivadas de los diferentes tipos de riesgo. El entendimiento de la gestión del riesgo como un proceso continuo ha llevado a conformar los procesos de gestión de cada riesgo, con las herramientas de medición para su administración, valoración y seguimiento, así como a definir los circuitos y procedimientos adecuados, que son reflejados en manuales de gestión o en los Comités de Crédito o de Recobro.

A continuación, se agrupan por epígrafes las distintas materias que, de forma más significativa, distinguen la Gestión y Control del riesgo en el Grupo UCI.

GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO

Organización interna

El Consejo de Administración ha delegado en la Comisión Delegada de riesgo de crédito, compuesta por el Presidente y el Director General, la decisión de las operaciones que, en función de su perfil, no se haya delegado la decisión en otros niveles ejecutivos. El Consejo tiene establecido que la Comisión Delegada de riesgo de crédito pueda decidir operaciones de cualquier importe.

En el nivel ejecutivo en el seno de la Dirección de Riesgo, el Centro de Autorización Nacional (C.A.N.) es el órgano responsable de la decisión de todos los expedientes.

Con el fin de dotarnos de una base de datos consolidada, coherente y sólida, en UCI hemos optado por centralizar el proceso de codificación, evitando así la aparición de múlti-

ples criterios en cuanto a la interpretación de los datos que se han de codificar. Una de las principales consecuencias de esta organización es la idoneidad de las bases de datos de cara a la elaboración de nuestro modelo de scoring. Dicho proceso está integrado en el C.A.N., que depende directamente del Director de Riesgo.

Para asegurar la calidad de la codificación, el C.A.N., es sometido periódicamente al control del Departamento de Políticas y Métodos, y de la Auditoría Interna.

La mayoría de las decisiones son tomadas de forma centralizada en el C.A.N.

Los analistas de riesgos del C.A.N. deciden las operaciones en función de sus poderes. Aquellas que sobrepasen estos últimos son sometidas a decisión al comité C.A.N. o al Comité de Riesgos según proceda.

Mensualmente se revisa la actividad realizada por el área desde el punto de vista de productividad de los equipos, calidad de la decisión, niveles de riesgo asumidos y tasas de transformación, con el fin de respetar los estándares establecidos.

Además del C.A.N. hay que destacar otros departamentos que perfilan el esquema organizativo de la Dirección de Riesgo en UCI.

El Departamento de Políticas y Métodos, dependiente de la Dirección de Riesgo, tiene confiada la responsabilidad de la definición e implementación de las políticas y procedimientos a seguir en el montaje, tramitación y decisión de un préstamo. De la misma forma

se encarga de la formación, supervisión y control de la correcta aplicación de las políticas y procedimientos, tanto en nuestras agencias como en el C.A.N.

El Departamento de Gestores, integrado en esta misma dirección, tiene como misión el seguimiento, control y animación de la red de gestorías administrativas con las que trabajamos. Son también los responsables de la correcta aplicación de nuestra política de selección desde el punto de vista de la seguridad jurídica de las operaciones.

Y por último, el Departamento de Tasaciones se encarga de la supervisión de la actividad que para nosotros desempeñan las empresas tasadoras dando un apoyo decisivo en aquellas operaciones que precisen de un dictamen técnico.

La calidad de los procesos de montaje, análisis y decisión de expedientes así como los correspondientes a los Departamentos de Gestores y de Tasaciones han obtenido la certificación en España por AENOR en cuanto al cumplimiento de la Norma Española UNE-EN ISO 9001:2008 en el mes de marzo de 2003, y está ampliada a toda la red comercial. Anualmente se realizan auditorías de seguimiento. La certificación se renueva cada tres años, habiéndose producido su última renovación en 2018.

Control de los colaboradores externos

En UCI, el control del riesgo está presente en todas las etapas del proceso de tramitación de un expediente y no solamente afecta a las unidades internas de gestión sino que también incluye aquellas tareas que son delegadas a nuestros colaboradores externos.

De esta forma, tendremos por una parte, que la red de gestorías administrativas está conectada informáticamente con nuestros sistemas centrales, integrándose verticalmente en nuestro sistema de gestión.

Es de precisar que en UCI, los gestores administrativos no sólo realizan gestiones de carácter meramente administrativo, sino que son apoderados de UCI y los responsables de la correcta gestión jurídica de nuestras operaciones, encargándose entre otros de los siguientes procesos: búsqueda y análisis de la información registral, preparación y realización de la firma actuando como representantes y apoderados de nuestra entidad, presentación de las escrituras en los registros correspondientes, cancelación de cuanta carga previa a nuestra hipoteca pueda figurar en el registro garantizando el primer rango de la misma, liquidación de impuestos, liquidación de la provisión de fondos realizadas a nuestros clientes, y remisión de las escrituras al archivo una vez realizados todos los controles oportunos con el fin de garantizar los niveles de riesgo establecidos.

Es importante reseñar que en gran medida el éxito de su labor depende de los procesos de control establecidos en los sistemas de gestión que UCI ha elaborado para esta actividad. Por otra parte, el proceso de tasación también está sometido al control y supervisión de nuestros sistemas, sin que ello merme la total libertad de las compañías tasadoras en la determinación del valor de las garantías.

La interconexión de nuestros respectivos sistemas informáticos nos permite establecer unos controles automáticos de calidad que van más allá de la verificación de un míni-

mo valor de tasación exigido. Entre otros, se controlan la recolocabilidad, la adaptación del bien a la demanda, los gastos de comunidad, la necesidad de reformas, el régimen al cual está sujeto, la posible presencia de terceros con derechos preferentes, etc.

Cualquier anomalía implica la remisión del expediente al C.A.N. para una nueva decisión en la que se aprecien los factores de riesgo puestos de manifiesto en la tasación.

Modelo de scoring y coste del riesgo

Desde la creación de UCI una de nuestras preocupaciones más constantes ha sido la de modelizar el comportamiento de nuestra cartera de créditos. En el año 2015 se puso en marcha en España la octava versión del modelo de credit scoring construido sobre un histórico de eventos homogéneos desde 1999.

Este modelo, más granular en escala que los anteriores, permite discriminar entre diferentes categorías de clientes en cuanto a comportamiento de pago homogéneo, anticipando la probabilidad de incumplimiento de los mismos.

El scoring forma parte integrante de los parámetros de selección a la hora de aceptar un determinado riesgo.

Con el fin de completar la visión de riesgo asociado a nuestros expedientes, hemos elaborado un modelo de coste del riesgo previsional que nos permite cuantificar la pérdida esperada de un expediente en función de su nota "score" y del porcentaje de financiación con respecto al valor de la garantía.

Dicho coste del riesgo es recogido en nuestro modelo de tarificación de tal forma que se puede gestionar individual las condiciones financieras que se ha de asignar a un expediente en función de su riesgo.

En Portugal, se implantó en 2020 la quinta versión del sistema scoring específico de la actividad de particulares en Portugal, construido con la experiencia del comportamiento real del pago de los clientes de UCI desde su inicio. Portugal representaba el 7% de los riesgos crediticios de UCI, S.A., E.F.C. a finales de 2008, 8% a finales de 2011, 10,8% a finales de 2019 y 10,9% a finales de 2020.

Con el fin de disponer de medidas anticipadas del riesgo de crédito por UCI, se cuenta con tres elementos básicos: la pérdida esperada, la probabilidad de incumplimiento y la severidad.

La pérdida esperada en términos porcentuales respecto a la exposición del riesgo, se formula del modo siguiente:



Por otro lado, el capital económico, además de depender de los mismos componentes que la pérdida esperada, también depende de otros elementos, como son el nivel de confianza que se tome como referencia, así como las correlaciones o el grado de diversificación de las carteras.

- Probabilidad de incumplimiento: se entiende por incumplimiento un retraso en el pago de una obligación superior a 90 días, definición que coincide con el documento de Basilea II. El horizonte para el cálculo de esta probabilidad es de tres años. Es de resaltar que cuanto más alto sea el tramo, menor es la probabilidad de impago. Se utiliza las bases históricas desarrolladas para estudiar como varía esta probabilidad en función de las puntuaciones asignadas por el scoring y de otros posibles ejes relevantes (por ejemplo, antigüedad de la operación).

- Severidad: se define como la estimación anticipada de las pérdidas crediticias finales en caso de que se produzca un incumplimiento. Su complementaria es la tasa de recuperación, que puede ser calculada como la diferencia entre el 100% y la severidad. Además de la propia eficacia del proceso de recobro, los elementos que le afectan son el tipo de producto de que se trata y las garantías que lleva aparejada la operación (hipoteca o seguro de crédito en el caso de UCI). Para disponer de estimaciones de severidad, es necesario contar con bases de datos históricos y homogéneos que permitan analizar el resultado de los procedimientos de recobro según distintos criterios de segmentación. En este sentido, se ha culminado el desarrollo de la base de datos para el análisis histórico de recuperaciones para UCI en España según los

tramos de score del cliente. La información recogida se extiende desde 1993 en España. En Portugal, se ha llevado a cabo el mismo proceso, con explotación de datos generados a partir de 2004.

Pérdidas Esperadas: durante el ejercicio 2020, las estimaciones de pérdidas esperadas se han ajustado conforme a los tramos y scoring, han dispuesto de nueva información de las bases de datos históricas de riesgos, donde se está integrando toda la información de exposición al riesgo junto con sus estimaciones de probabilidad de incumplimiento y severidad discriminada por carteras. La pérdida esperada de la cartera de nuevas operaciones de créditos hipotecarios generados en España en 2020 se cifra en 8 pb (10,7 pb en 2019).

Mitigación del riesgo de crédito

El Comité de Auditoría y el Departamento de Auditoría Interna tienen entre sus funciones el velar por el adecuado cumplimiento de las políticas, métodos y procedimientos de control de riesgo, asegurando que éstos son adecuados, se implantan de manera efectiva y son revisados de manera regular.

En las auditorías internas de las políticas de Riesgo, se revisa la capacidad de pago del cliente y el enfoque a un mejor perfil de clientes, analizando que la concesión del crédito se adecua a las políticas internas de la sociedad, a las directrices marcadas por el Consejo de Administración, al cumplimiento de la evaluación de solvencia en base a las Directrices de la EBA (Autoridad Bancaria Europea), a las Circulares de Banco de España y a cualquier otra normativa que pueda ser de aplicación.

Riesgo de Concentración

El Grupo UCI efectúa un seguimiento continuo del grado de concentración de las distintas carteras de riesgo crediticio bajo las dimensiones que se consideren más relevantes: áreas geográficas, sectores económicos y Grupos de clientes. El Consejo de Administración establece las políticas de riesgo y revisa los límites de exposición aprobados para la adecuada gestión del grado de concentración.

Dado el sector de actividad hipotecaria del Grupo, la actividad crediticia está dispersa por todas las Comunidades Autónomas españolas y regiones portuguesas (a través de créditos formalizados por la Sucursal en dicho país), siendo el mayor grado de concentración en aquellas operaciones de riesgo promotores en España, donde el riesgo formalizado puede ascender a más de un millón de euros, cifra en todo caso no significativa.

El Grupo está sujeto a la regulación del Banco de España sobre grandes riesgos, que son aquello que supera el 10% de los recursos propios computables. De acuerdo con la normativa en vigor, ninguna exposición individual, incluyendo todo tipo de riesgo crediticio, deberá superar el 25% de los recursos propios del Grupo. A 31 de diciembre de 2020 y 2019, no existía ningún riesgo por encima de los límites indicados.

Las políticas establecidas para enajenar los activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas incluyen la puesta en comercialización de los activos a través de profesionales del sector inmobiliario. La estrategia del Grupo para cada uno de estos activos

no corrientes en venta puede incluir obras de mejora o reforma, en colaboración con los profesionales responsables de su comercialización. El objeto de las estrategias es la optimización de los plazos y precios de enajenación de estos activos, en coherencia con la evolución del mercado inmobiliario.

La concentración de riesgos por actividad y área geográfica del Grupo a 31 de diciembre de 2020 es la siguiente:

CONCENTRACIÓN DE RIESGOS POR ACTIVIDAD Y ÁREA GEOGRÁFICA (Valor en libros)	TOTAL 31.12.2020	España	Resto de la Unión Europea	América
ACTIVIDAD TOTAL				
1. Entidades de crédito	-	-	-	-
2. Administraciones Públicas	-	-	-	-
3. Otras instituciones financieras	-	-	-	-
4 Sociedades no financieras y empresarios individuales	7.255	7.255	-	-
4.1 Construcción y promoción inmobiliaria	7.255	7.255	-	-
4.2 Construcción de obra civil	-	-	-	-
4.3 Resto de finalidades	-	-	-	-
4.3.1 Grandes empresas	-	-	-	-
4.3.2 Pymes y empresarios individuales	-	-	-	-
5. Resto de hogares e ISFLSH	10.297.990	8.927.536	1.370.454	-
5.1 Viviendas	10.297.886	8.927.432	1.370.454	-
5.2 Consumo	-	-	-	-
5.3 Otros fines	104	104	-	-
TOTAL	10.305.245	8.934.791	1.370.454	-

La concentración de riesgos por actividad y área geográfica del Grupo a 31 de diciembre de 2019 era la siguiente:

CONCENTRACIÓN DE RIESGOS POR ACTIVIDAD Y ÁREA GEOGRÁFICA (Valor en libros)	TOTAL 31.12.2019	España	Resto de la Unión Europea	América
ACTIVIDAD TOTAL				
1. Entidades de crédito	-	-	-	-
2. Administraciones Públicas	-	-	-	-
3. Otras instituciones financieras	-	-	-	-
4 Sociedades no financieras y empresarios individuales	6.820	6.820	-	-
4.1 Construcción y promoción inmobiliaria	6.820	6.820	-	-
4.2 Construcción de obra civil				-
4.3 Resto de finalidades				-
4.3.1 Grandes empresas				-
4.3.2 Pymes y empresarios individuales				-
5. Resto de hogares e ISFLSH	10.339.189	8.992.281	1.346.908	-
5.1 Viviendas	10.339.036	8.992.131	1.346.905	-
5.2 Consumo				-
5.3 Otros fines	153	150	3	-
TOTAL	10.346.009	8.999.101	1.346.908	-

Riesgos asociados a la pandemia del coronavirus (COVID-19)

La pandemia del COVID-19 ha afectado, y se espera que continúe afectando, adversamente a la economía mundial y a la actividad y a las condiciones económicas nacionales, abocando en muchos países a la recesión económica. Entre otros impactos negativos, dichos países están experimentando aumentos generalizados de los niveles de desempleo y caídas de la producción, mientras que se ha disparado la deuda pública por las medidas de apoyo y gasto implementadas por parte de las autoridades. Además, está habiendo

un incremento de los impagos de las deudas tanto por parte de empresas como de particulares, volatilidad en los mercados financieros, volatilidad de los tipos de cambio y caídas de valor de los activos e inversiones, todo lo cual ha afectado adversamente los resultados de la Sociedad en el ejercicio 2020 y podría continuar afectando en el futuro, aunque se espera que en menor medida que en el ejercicio actual.

Además, el Grupo se ha visto afectado y puede verse afectado en el futuro por las medidas o recomendaciones adoptadas por las autoridades en el sector bancario, tales como

las reducciones de los tipos de interés de referencia, la relajación de los requisitos prudenciales, la adopción de medidas de moratoria para los clientes bancarios (tales como las incluidas en el Real Decreto Ley 11/2020 en España, así como en el acuerdo sectorial con ASNEF al que se ha adherido la Sociedad y que, entre otros, permite a los deudores de los préstamos alargar vencimientos y diferir los pagos de principal y/o intereses) y las otras facilidades de pago concedidas a los clientes tales como refinanciaciones o reestructuraciones.

En el comienzo de la pandemia del COVID-19, el Grupo experimentó una merma en su actividad. Por ejemplo, la concesión de nuevos préstamos a particulares se redujo significativamente desde el comienzo del Estado de Alarma decretado por el Gobierno o los diferentes confinamientos declarados por los diferentes Gobiernos de las Comunidades Autónomas o el Gobierno Estatal. No obstante, una vez finalizado el confinamiento estricto, el ritmo de concesión de préstamos experimentó un repunte significativo.

Además, la Sociedad se enfrenta a varios riesgos, tales como un mayor riesgo de deterioro del valor de sus activos (incluidos los instrumentos financieros valorados a valor razonable, que podrán sufrir importantes fluctuaciones), un posible incremento significativo de la morosidad y un impacto negativo en el coste de la financiación de la Sociedad.

Asimismo, en varias Comunidades Autónomas se ha reducido los horarios de atención al público y los equipos que prestan servicios centrales han estado trabajando de forma remota. Aunque estas medidas han sido gra-

dualmente revertidas, debido a la continua expansión de la pandemia del COVID-19, no está claro cuánto tiempo pasará hasta poder reanudar completamente el normal funcionamiento.

Por tanto a cierre de 2020 los principales impactos derivados de la crisis causada por la pandemia del Covid-19 han sido:

(i) Un incremento del coste de riesgo asociado a la inversión crediticia, debido principalmente al deterioro del entorno macroeconómico, como el incremento del desempleo que ha supuesto un incremento del epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias “Deterioro del valor o (-) reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados - activos financieros a coste amortizados”, con respecto al ejercicio anterior.

(ii) Una reducción de la producción y de la concesión de financiación a la clientela, debido principalmente al impacto en la reducción del consumo privado, y a medidas de concesión de riesgo más restrictivas por implementadas por parte de la Sociedad a raíz de la situación generalizada, lo que ha tenido como consecuencia una reducción del margen bruto de la Sociedad en el ejercicio 2020, explicado por la disminución del margen de intereses los ingresos por intereses por activos financieros a coste amortizado y los ingresos por comisiones.

La magnitud final del impacto de la pandemia del COVID-19 en el negocio, la situación financiera y los resultados de la Sociedad, dependerá de eventos futuros e inciertos, incluidas la intensidad y la persistencia en el

tiempo de las consecuencias derivadas de la pandemia. No obstante el Consejo de Administración considera que la Sociedad cuenta con un elevado nivel de solvencia y con unas medidas de control adecuadas para la gestión de su negocio en el entorno actual.

Operaciones refinanciaciones y reestructuración - Política de reestructuración/refinanciación

El Grupo UCI dentro de una política de crédito y recobro responsable, ha establecido una política corporativa que hace referencia a aquellas operaciones en las que el cliente ha presentado, o se prevé que pueda presentar, dificultades para atender sus obligaciones de pago en los términos contractuales vigentes y, por dicho motivo, puede ser aconsejable modificar de manera temporal la operación vigente o incluso formalizar una nueva.

Esta política es aplicable a los países en los que opera UCI y a todos los clientes, adaptándose a las necesidades y normas locales y siempre subordinada al cumplimiento de cualquier normativa local que resultara de aplicación. Entre sus principios destacan:

Las soluciones propuestas al cliente deben ser utilizadas adecuadamente, sin que su uso desvirtúe el reconocimiento de los impagos.

La solución deberá enfocarse a la recuperación de todos los importes debidos, reconociendo cuanto antes las cantidades que, en su caso, se estimen irrecuperables. Retrasar el reconocimiento inmediato de las pérdidas, sería contrario a las buenas prácticas de gestión.

La reestructuración se diseñará desde una perspectiva de gestión integral del cliente. En el supuesto de que el cliente tenga más de una operación con UCI, es necesario atender a los siguientes aspectos:

- El riesgo del cliente será evaluado en su conjunto, con independencia de la situación de cada préstamo individual.
- Se buscará agrupar, si es posible, todas las operaciones y dotarlas del mayor nivel de garantías posible.
- La determinación de las cargas mensuales se ajustará a los pagos mensuales de todos sus préstamos. igualmente, se sumarán todos los ingresos consolidables de la unidad familiar, para verificar que la tasa de esfuerzo guarde una proporción lo más adecuada posible,
- La solución propuesta supondrá generalmente la cancelación de todos los disponibles no dispuestos

Una operación puede ser reestructurada varias veces (concatenación)

La sucesión de reestructuraciones, con carácter general estará condicionada al correcto comportamiento de pago de la previa, o bien, si por variación en las circunstancias personales/laborales/económicas quedase suficientemente probado que el incumplimiento se debe a éstas, acorde con la nueva situación del cliente.

La reestructuración o refinanciación no debe suponer un incremento del riesgo con el cliente

- La solución que se proponga no debe suponer la concesión de financiación adicional al cliente, ni servir para financiar otras deudas, ni utilizarse como instrumento de venta cruzada.
- En operaciones de refinanciación se podrá admitir el incremento del importe necesario para hacer frente a los gastos de formalización cuando se demuestre que puede pagar la cuota propuesta, o se aporten nuevas garantías.
- La reestructuración o refinanciación debe contemplar siempre el mantenimiento de las garantías existentes y, si fuera posible, mejorarlas y/o ampliar la cobertura que realizan. Las nuevas garantías, avales o garantías reales, no solo servirán como mitigantes de la severidad, sino que podrían reducir la probabilidad de incumplimiento.

Condición de pago de intereses ordinarios

Las cuotas que se fijen en la operación de reestructuración deben cubrir con carácter general, como mínimo, los intereses ordinarios de la operación. Los periodos de carencia de interés deberán estar adecuadamente justificados en función del riesgo de la operación.

Cautelas a tomar en las reestructuraciones y refinanciaciones

- Al evaluar la conveniencia de la propuesta de solución es necesario asegurar que los resultados de dicha propuesta superan a los que previsiblemente se obtendrían en caso de no negociar de nuevo la deuda.
- El análisis de las garantías y la posible evolución futura es un elemento especialmente relevante en la evaluación de las operaciones de reestructuración y refinanciación.

- Evitar que la posibilidad de solución incentive el impago.
- Si los productos de reestructuración y refinanciación de deudas proporcionan condiciones más ventajosas para el cliente que la operativa ordinaria, existe un riesgo cierto de que el cliente observe una ventaja en no cumplir sus obligaciones. Por ello, la política y los productos de UCI evitan en su diseño transmitir al cliente que se premia el incumplimiento de las obligaciones.
- La aplicación de criterios rigurosos y selectivos resulta especialmente relevante en las actuaciones masivas y/o públicas.

Trazabilidad de las operaciones

- Resulta necesario que los sistemas guarden registro de las operaciones que han sido objeto de reestructuración, a fin de identificarlas como casos en los que el cliente ha tenido dificultades. Se deberán tener en cuenta todos los datos de origen que posteriormente puedan ser necesarios.
- Los sistemas identifican aquellas operaciones cuyo origen ha sido un proceso de reestructuración o refinanciación, para diferenciarlas adecuadamente de las originadas en un proceso ordinario de admisión y poder hacer un análisis diferenciado de ambos tipos de operaciones.
- La Entidad guarda registro de la relación entre las operaciones originales y las nuevas cuando las hubiese, permitiendo determinar la distribución de la deuda entre las diferentes operaciones de origen.

La reestructuración o refinanciación no podrá suponer una mejora de la clasificación mientras no exista una experiencia satisfactoria con el cliente

- Las mejoras en la clasificación se podrán aplicar siempre que se haya mantenido una relación mínima con el cliente que nos asegure un conocimiento razonable de la nueva situación.
- Esta relación debe ser suficientemente satisfactoria y debe permitir comprobar una mejoría aceptable en la capacidad de pago del cliente.

Las operaciones de reestructuración o refinanciación en categoría de riesgo normal se mantendrán identificadas como tales y clasificadas dentro de la categoría Normal Vigilancia Especial hasta su extinción si no se cumplen las condiciones definidas en el apartado 100 del anejo IX de la Circular 4/2017

- Que se haya concluido, después de una revisión exhaustiva de la situación patrimonial y financiera del titular, que no es previsible que pueda tener dificultades financieras.
- Que haya transcurrido un plazo mínimo de dos años desde la fecha de formalización de la operación de refinanciación o reestructuración, o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación desde la categoría de riesgo dudoso.
- Que el titular haya pagado las cuotas devengadas de principal e intereses desde la fecha en la que se formalizó la operación de refinanciación o reestructuración, o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación desde la categoría de dudoso. Adicionalmente, será necesario:

- Que el titular haya satisfecho mediante pagos regulares un importe equivalente a todos los importes (principal e intereses) que se hallasen vencidos en la fecha de la operación de refinanciación o reestructuración, o que se dieron de baja como consecuencia de ella, o

- que se hayan verificado otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago del titular, cuando resulte más adecuado atendiendo a las características de las operaciones.

Por tanto, la existencia de cláusulas contractuales que dilaten el reembolso, como períodos de carencia para el principal, implicará que la operación permanezca identificada como de refinanciación, refinanciada o reestructurada hasta que se cumplan los criterios descritos en esta letra.

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

Por tanto, cuando se cumplan todos los requisitos anteriores, las operaciones dejarán de estar identificadas en los estados financieros como operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas, sin perjuicio de que la información sobre las modificaciones realizadas en las operaciones quede debidamente recogida en las bases de datos de la entidad, en aplicación del principio de rastreabilidad, y se declare a la Central de Información de Riesgos.

Información cuantitativa requerida por la Circular 6/2012 de Banco de España

A continuación se muestra la información cuantitativa requerida por la Circular 6/2012, de Banco de España en relación con las operaciones reestructuradas/refinanciadas vigentes al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre 2019. En este sentido, la mencionada Circular define:

- Operación de refinanciación: operación que, cualquiera que sea su titular o garantías, se concede o se utiliza por razones económicas o legales relacionadas con dificultades financieras—actuales o previsibles— del titular (o titulares) para reembolsar una o varias operaciones concedidas, por la propia entidad o por otras entidades de su grupo, al titular (o titulares) o a otra u otras empresas de su grupo, o por la que se pone a dichas operaciones total o parcialmente al corriente de pago, con el fin de facilitar a los titulares de las operaciones reembolsadas o refinanciadas el pago de su deuda (principal e intereses) porque no puedan, o se prevea que no vayan a poder, cumplir en tiempo y forma con sus condiciones.

- Operación reestructurada: operación en la que, por razones económicas o legales relacionadas con dificultades financieras, actuales o previsibles, del titular (o titulares), se modifican sus condiciones financieras con el fin de facilitar el pago de la deuda (principal e intereses) porque el titular no pueda, o se prevea que no vaya a poder, cumplir en tiempo y forma con dichas condiciones, aun cuando dicha modificación estuviese prevista en el contrato. En todo caso, se consideran como reestructuradas las operaciones en las que se realiza una quita o se reciben bienes para re-

ducir la deuda, o en las que se modifican sus condiciones para alargar su plazo de vencimiento, variar el cuadro de amortización para minorar el importe de las cuotas en el corto plazo o disminuir su frecuencia, o establecer o alargar el plazo de carencia de principal, de intereses o de ambos, salvo cuando se pueda probar que las condiciones se modifican por motivos diferentes de las dificultades financieras de los titulares y sean análogas a las que se apliquen en el mercado en la fecha de su modificación a las operaciones que se concedan a titulares con similar perfil de riesgo.

Sus respectivas coberturas desglosadas a 31 de diciembre de 2020 son las siguientes:

2020

	TOTAL (miles de euros)						Deterioro de valor acumulado o pérdidas acumuladas en el valor razonable debidos al riesgo de crédito
	Garantía hipotecaria inmobiliaria plena		Resto de garantías reales		Sin garantía real		
	Número de opera- ciones	Importe bruto	Número de opera- ciones	Importe bruto	Número de opera- ciones	Importe bruto	
1. Entidades de Crédito	-	-	-	-	-	-	-
2. Administraciones públicas	-	-	-	-	-	-	-
3. Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	-	-	-	-	-	-	-
4. Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	-	-	4	692	0	0	359
De las cuales: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	-	-	4	692	0	0	359
5. Resto de hogares	191	12.937	9.411	1.332.413	207	2.951	240.548
Total	191	12.937	9.415	1.333.105	207	2.951	240.907

2020

	Del cual: DUDOSOS (miles de euros)						Deterioro de valor acumulado o pérdidas acumuladas en el valor razonable debidos al riesgo de crédito
	Garantía hipotecaria inmobiliaria plena		Resto de garantías reales		Sin garantía real		
	Número de opera- ciones	Importe bruto	Número de opera- ciones	Importe bruto	Número de opera- ciones	Importe bruto	
1. Entidades de Crédito	-	-	-	-	-	-	-
2. Administraciones públicas	-	-	-	-	-	-	-
3. Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	-	-	-	-	-	-	-
4. Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	-	-	4	692	0	0	359
De las cuales: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	-	-	4	692	-	-	359
5. Resto de hogares	81	5.393	6841	1.001.298	329	8.233	221.962
Total	81	5.393	6845	1.001.990	329	8.233	222.321

Sus respectivas coberturas desglosadas a 31 de diciembre de 2019 son las siguientes:

2019							
TOTAL (miles de euros)							
	Garantía hipotecaria inmobiliaria plena		Resto de garantías reales		Sin garantía real		Deterioro de valor acumulado o pérdidas acumuladas en el valor razonable debidos al riesgo de crédito
	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto	
1. Entidades de Crédito	-	-	-	-	-	-	-
2. Administraciones públicas	-	-	-	-	-	-	-
3. Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	-	-	-	-	-	-	-
4. Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	3	236	2	829	0	0	559
De las cuales: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	3	236	2	829	0	0	559
5. Resto de hogares	18.492	2.612.298	4.731	858.290	1.171	29.087	228.426
Total	18.495	2.612.534	4.733	859.119	1.171	29.087	228.985

2019							
Del cual: DUDOSOS (miles de euros)							
	Garantía hipotecaria inmobiliaria plena		Resto de garantías reales		Sin garantía real		Deterioro de valor acumulado o pérdidas acumuladas en el valor razonable debidos al riesgo de crédito
	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto	Número de operaciones	Importe bruto	
1. Entidades de Crédito	-	-	-	-	-	-	-
2. Administraciones públicas	-	-	-	-	-	-	-
3. Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	-	-	-	-	-	-	-
4. Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	3	236	2	829	0	0	559
De las cuales: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	3	236	2	829	-	-	559
5. Resto de hogares	3.662	489.905	3.829	681.391	438	10.995	215.552
Total	3.665	490.141	3.831	682.220	438	10.995	216.111

El importe de las operaciones que, con posterioridad a la refinanciación o reestructuración, han sido clasificadas como dudosas en el ejercicio 2020 y en el ejercicio 2019 es la siguiente:

SALDOS VIGENTES DE REFINANCIACIONES Y REESTRUCTURACIONES 31.12.2020	Garantía hipotecaria inmobiliaria plena		Resto de garantías reales		Sin garantía real		TOTAL	
	Nº oper.	Importe bruto	Nº oper.	Importe bruto	Nº oper.	Importe bruto	Nº oper.	Importe bruto
Hogares	1.174	156.595	891	160.932	68	1.617	2.133	319.144
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	1.174	156.595	891	160.932	68	1.617	2.133	319.144
Sociedades no financieras	2	178	-	-	-	-	2	178
De las cuales: pequeñas y medianas empresas	2	178	-	-	-	-	2	178
Total	1.176	156.773	891	160.932	68	1.617	2.135	319.322

SALDOS VIGENTES DE REFINANCIACIONES Y REESTRUCTURACIONES 31.12.2019	Garantía hipotecaria inmobiliaria plena		Resto de garantías reales		Sin garantía real		TOTAL	
	Nº oper.	Importe bruto	Nº oper.	Importe bruto	Nº oper.	Importe bruto	Nº oper.	Importe bruto
Hogares	2.505	370.312	1.250	240.818	140	3.911	3.895	615.041
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	2.505	370.312	1.250	240.818	140	3.911	3.895	615.041
Sociedades no financieras	3	550	-	-	-	-	3	550
De las cuales: pequeñas y medianas empresas	3	550	-	-	-	-	3	550
Total	2.508	370.862	1.250	240.818	140	3.911	3.898	615.591

Las financiaciones totales concedidas a la clientela a 31 de diciembre 2020 y 31 de diciembre 2019 desglosadas por contraparte es la siguiente:

	DISTRIBUCIÓN DEL CRÉDITO A LA CLIENTELA POR ACTIVIDAD (Valor en libros) A 31.12.2020							
	Crédito con garantía real. Loan to value							
	TOTAL	Del que: Garantía inmobiliaria	Del que: Resto de garantías reales	LTV<=40%	40%< LTV<=60%	60%< LTV<=80%	80%< LTV<=100%	LTV>100%
1 Administraciones Públicas	-	-	-	-	-	-	-	-
2 Otras instituciones financieras	-	-	-	-	-	-	-	-
3 Sociedades no financieras y empresarios individuales	385.906	3.607	8.504	342	2.380	885	-	8.504
3.1 Construcción y promoción inmobiliaria (b)	12.111	3.607	8.504	342	2.380	885	-	8.504
3.2 Construcción de obra civil	-	-	-	-	-	-	-	-
3.3 Resto de finalidades	373.796	-	-	-	-	-	-	-
3.3.1 Grandes empresas (c)	-	-	-	-	-	-	-	-
3.3.2 Pymes y empresarios individuales (c)	373.796	-	-	-	-	-	-	-
4 Resto de hogares e ISFLSH	10.297.544	9.005.297	1.292.247	1.455.949	2.691.279	2.868.920	1.989.150	1.292.247
4.1 Viviendas (d)	10.297.440	9.005.297	1.292.143	1.455.949	2.691.279	2.868.920	1.989.150	1.292.143
4.2 Consumo (d)	-	-	-	-	-	-	-	-
4.3 Otros fines (d)	104	-	104	-	-	-	-	104
TOTAL	10.683.450	9.008.904	1.300.751	1.456.291	2.693.659	2.869.805	1.989.150	1.300.751
PRO MEMORIA								
Operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas	1.348.993	12.937	1.333.105	3.516	3.257	3.597	2.567	1.333.105

DISTRIBUCIÓN DEL CRÉDITO A LA CLIENTELA POR ACTIVIDAD
(Valor en libros) A 31.12.2019

Crédito con garantía real. Loan to value

	TOTAL	Del que: Garantía inmobiliaria	Del que: Resto de garantías reales	LTV<=40%	40%< LTV<=60%	60%< LTV<=80%	80%< LTV<=100%	LTV>100%
1 Administraciones Públicas								
2 Otras instituciones financieras								
3 Sociedades no financieras y empresarios individuales	6.820	3.156	3.664	312	2.118	726	-	3.664
3.1 Construcción y promoción i nmobiliaria (b)	6.820	3.156	3.664	312	2.118	726	-	3.664
3.2 Construcción de obra civil								
3.3 Resto de finalidades								
3.3.1 Grandes empresas (c)								
3.3.2 Pymes y empresarios individuales (c)								
4 Resto de hogares e ISFLSH	10.339.189	8.591.910	1.747.279	1.339.030	2.461.637	2.700.286	2.090.957	1.747.279
4.1 Viviendas (d)	10.339.036	8.591.910	1.747.126	1.339.030	2.461.637	2.700.286	2.090.957	1.747.126
4.2 Consumo (d)								
4.3 Otros fines (d)	153		153					153
TOTAL	10.346.009	8.595.066	1.750.943	1.339.342	2.463.755	2.701.012	2.090.957	1.750.943
PRO MEMORIA								
Operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas	3.500.739	2.612.534	859.119	189.499	711.697	964.423	746.915	859.119

14. GESTION DEL RIESGO DE MERCADO

El Grupo UCI gestiona en el área de mercados y tesorería, los riesgos de mercado que afectan a los activos o pasivos gestionados. El Consejo de Administración establece periódicamente los límites delegados y compruebe su adecuada aplicación. Asimismo, se establecen límites de pérdidas y otras medidas de control. La gestión de límites se realiza con una amplia serie de indicadores y señales de alerta que tienen como objetivo la anticipación y el adecuado seguimiento de los riesgos de tipo de interés, y de liquidez.

Gap de tipo de Interés de Activos y Pasivo

El Grupo UCI realiza análisis de sensibilidad del Margen Financiero ante variaciones de los tipos de interés, que son analizados en un Comité que se reúne al efecto dos veces al mes. Esta sensibilidad está condicionada por los desfases en fechas de vencimiento y de revisión de los tipos de interés que se producen entre las distintas partidas del balance, o fuera balance con los fondos de titulización, que representen un desfase de cash-flow para la entidad. La gestión de las inversiones se hace a través de coberturas, para mantener dichas sensibilidades dentro del rango objetivo fijado en los Comités. Las medidas usadas por UCI para el control del riesgo de interés son los Gap de tipos, y las sensibilidades del margen financiero de la cartera gestionada.

El análisis de Gaps de tipos de interés trata los desfases entre los plazos de revisión de los activos y pasivos en gestión, y permite detectar concentraciones de riesgo de interés en los distintos plazos.

La sensibilidad del margen financiero mide el impacto en el resultado de los Gaps de tipo de interés para un plazo determinado ante un desplazamiento de la curva de tipos de interés.

La principal partida de activo sensible a tipos de interés se refiere a la cartera de clientes en balance, de la que el 79,90% es a tipo variable (83,73% a 31 de diciembre de 2019), el 11,52% (8,31% a 31 de diciembre de 2019) a tipo mixto, con un primer periodo a tipo fijo y después revisiones a tipo variable, y el 8,58% (7,96% a 31 de diciembre de 2019) estrictamente a tipo fijo.

Dentro de los créditos con tipo variable, el 82,50% (82,86% a 31 de diciembre de 2019) revisan su tipo semestralmente y el 17,50% (17,14% a 31 de diciembre de 2019) con periodicidad anual.

La gestión del riesgo de tipo de interés persigue un doble objetivo: reducir los impactos de las variaciones de los tipos de interés sobre el margen financiero y proteger el valor económico del Grupo. Para ello, se utilizan instrumentos financieros como bonos de titulización (España) o disposiciones "cash" con sus accionistas (España, Portugal y Grecia) y derivados financieros formalizados así mismo con sus accionistas (swaps de tipos de interés).

Riesgo de Liquidez

La gestión y control del riesgo de liquidez pretende asegurar el cumplimiento de los compromisos de pago en las mejores condiciones posibles para el Grupo UCI en los distintos países en los que está presente.

El riesgo de liquidez está asociado a la capacidad del Grupo para financiar los compromisos adquiridos a precios de mercado razonables, así como para llevar a cabo a sus planes de negocio con fuentes de financiación estables. La medida utilizada para el control del riesgo de liquidez es el Gap de liquidez, que proporciona información sobre las entradas y salidas de caja contractuales a lo largo de la vida de los créditos.

Para mitigar el riesgo de liquidez, UCI tiene desde sus principios una política recurrente de acudir a los mercados de capitales a través de la titulización de sus activos crediticios. Así los tenedores de los bonos de titulización colocados en los mercados de capitales, cubren la liquidez de dichas operaciones hasta su vencimiento. Desde 1994, UCI ha emitido en España 26 fondos de titulización por un importe inicial global de aproximadamente 18.527 millones de euros, mayoritariamente colocados en los mercados de capitales, incluidas las más recientes emisiones de los RMBS Prado I a Prado VII y la primera emisión de bonos verdes en Portugal con RMBS Green Belem 1, todas ellas por importe de 3.540 millones de euros, lo que a fecha de diciembre 2020 representaba 4.996 millones de euros (4.710,65 millones de euros a 31 de diciembre de 2019) o 46% del saldo global gestionado en España financiado hasta vencimiento por los mercados de capitales (50,89% en 2019).

En 2008, UCI procedió a su primera operación de auto-titulización, UCI 18, donde UCI suscribió todos los bonos financiando la cartera de préstamos hipotecarios, en particular los de máxima calificación crediticia AAA que

eran elegibles para las operaciones de liquidez con el BCE. Con fecha 18 de julio de 2018 se produjo la compraventa de las participaciones hipotecarias y posterior extinción del Fondo.

Más recientemente, con fecha el 15 de junio de 2020, se tomó la decisión de la comprar las participaciones hipotecarias y proceder posteriormente a la extinción del Fondo Prado I.

Como consecuencia de la necesidad de contar con dos rating con una nota mínima de al menos "A" otorgada por dos agencias de calificación diferentes para poder acceder a la condición de activos elegibles en las operaciones de liquidez del BCE, la mayor parte de los bonos de titulización han perdido dicha condición. Sin embargo, los bonos de Prado I, II, III, IV (serie A), V (serie A), VI (serie A), VII (serie A), así como las series A y B de Belem I sí son activos elegibles.

Para el resto de los activos en balance, UCI gestiona la refinanciación con líneas de tesorería con sus dos accionistas de referencia: BNP Paribas y Banco de Santander; la sucursal de UCI en Portugal se financia directamente con su matriz en España.

El Gap de liquidez contempla la clasificación del capital pendiente de los activos y pasivos financieros por plazos de vencimiento, tomando como referencia los períodos que resten entre la fecha a que se refiere y sus fechas contractuales de vencimiento. A 31 de diciembre de 2020 y 2019, el gap de liquidez es el siguiente:

31.12.2020	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 Meses	Entre 3 y 12 Meses	Entre 1 y 3 Años	Entre 3 y 5 Años	Más de 5 Años	TOTAL
ACTIVO:							
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista							
Efectivo	2	-	-	-	-	-	2
Otros depósitos a la vista	241.213	-	-	-	-	-	241.213
Activos financieros a coste amortizado							
Préstamos y anticipos	37.144	80.098	386.585	1.416.038	1.485.757	6.899.623	10.305.245
Total Activo	278.359	80.098	386.585	1.416.038	1.485.757	6.899.623	10.546.460
PASIVO:							
Depósitos de Entidades de Crédito	2.249.520	2.729.800	1.930.658	260.684	165.503	451.520	7.787.685
Depósitos a la clientela	3.339	6.678	25.759	137.383	137.383	828.956	1.139.498
Débitos representados por valores negociables	5.460	10.920	42.120	224.639	224.639	1.366.117	1.873.895
Pasivos Subordinados	266					186.394	186.660
Total Pasivo	2.258.585	2.747.398	1.998.537	622.706	527.525	2.832.987	10.987.738
Diferencia Activo menos Pasivo	-1.980.226	-2.667.300	-1.611.952	793.332	958.232	4.066.636	-441.278

31.12.2019	Hasta 1 mes	Entre 1 y 3 Meses	Entre 3 y 12 Meses	Entre 1 y 3 Años	Entre 3 y 5 Años	Más de 5 Años	TOTAL
ACTIVO:							
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista							
Efectivo	6	2	-	-	-	-	8
Otros depósitos a la vista	181.487	-	-	-	-	-	181.487
Activos financieros a coste amortizado							
Préstamos y anticipos	35.642	76.810	370.513	1.359.341	1.425.660	7.339.591	10.607.557
Total Activo	217.135	76.812	370.513	1.359.341	1.425.660	7.339.591	10.789.052
PASIVO:							
Depósitos de Entidades de Crédito							
Depósitos a la clientela	5.295	10.591	40.850	217.869	217.870	1.058.623	1.551.098
Débitos representados por valores negociables	4.327	8.653	33.376	178.005	178.005	1.159.618	1.561.984
Pasivos Subordinados	247	-	-	-	-	79.753	80.000
Total Pasivo	2.480.173	2.292.209	2.205.831	934.287	614.336	2.386.556	10.913.392
Diferencia Activo menos Pasivo	-2.263.038	-2.215.397	-1.835.318	425.054	811.324	4.953.035	-124.340

15. OTROS RIESGOS DE MERCADO: GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO

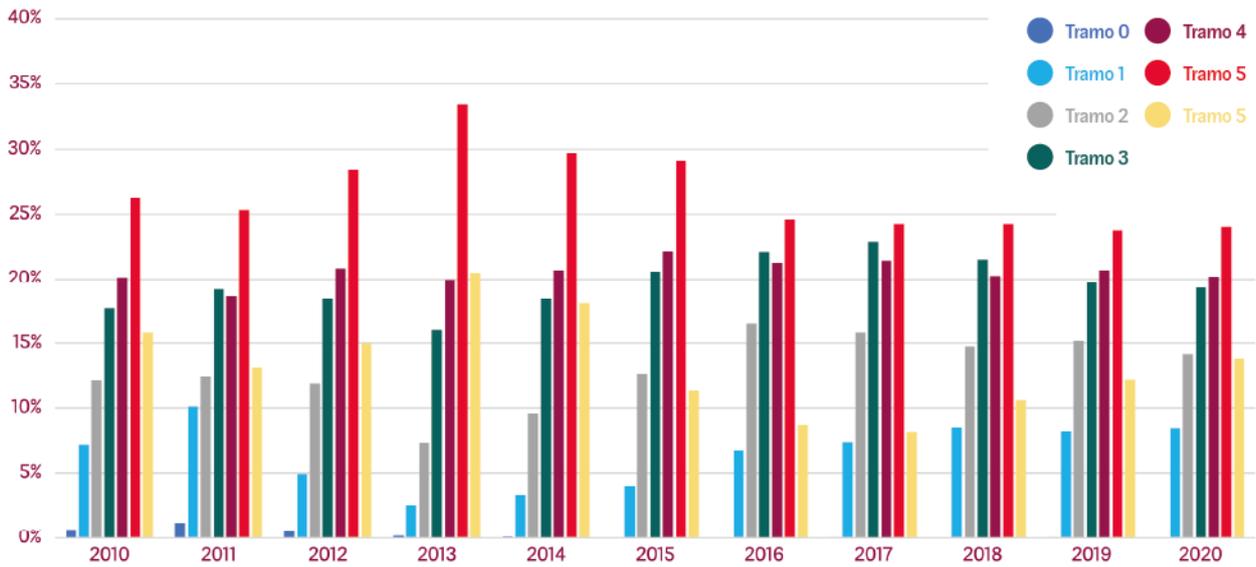
UCI sigue atentamente la evolución de la normativa que, sobre este riesgo, se ha elaborado en los acuerdos de Basilea II aprobados en junio 2004, progresando en su proyecto de identificar, mitigar, gestionar y cuantificar el riesgo operativo. En este sentido, dentro del proyecto de certificación global de calidad ISO 9001:2000, se ha continuado con la informatización de todos los eventos e incidencias de riesgo de todo tipo, constituyéndose una base de datos que permitirá en un futuro modelizar y cuantificar el nivel del riesgo operativo presente en todas las áreas de negocio y de apoyo.

El análisis de los quebrantes recogidos en la base de datos de pérdidas e incidencias han permitido introducir mejoras en controles y procedimientos con resultados inmediatos en la reducción de pérdidas derivadas del riesgo operativo.

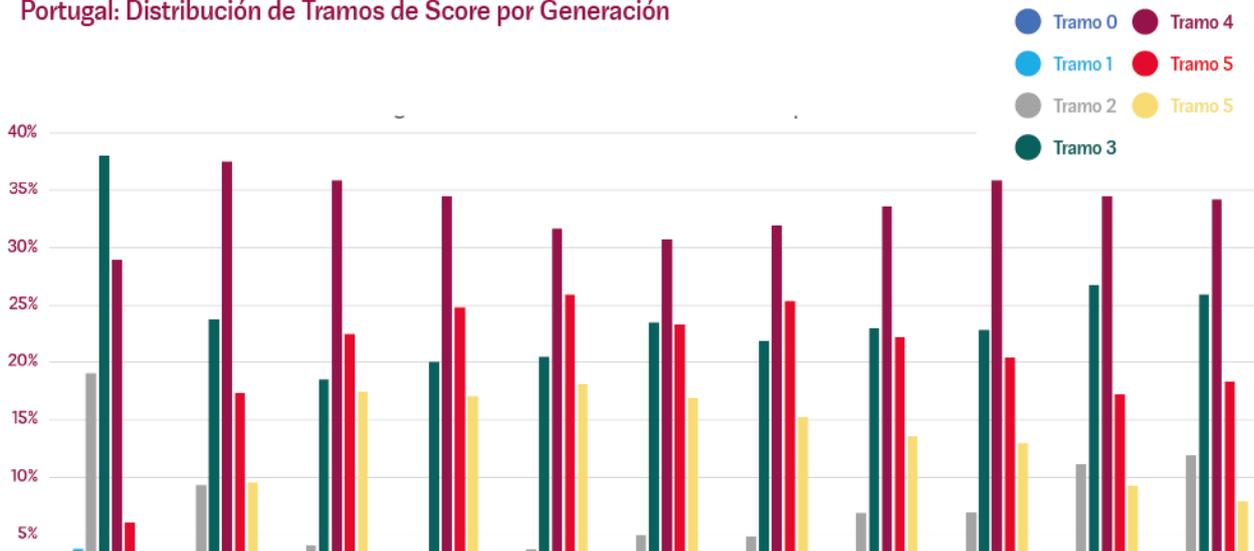
La parametrización de las diferentes tipologías de riesgo operacional se podrá clasificar según la matriz siguiente

Tipo	Origen
• Procesos	Errores operativos, fallos humanos
• Fraude y actividades	Hechos de carácter delictivo, actividades no autorizadas internas no autorizadas
• Tecnología	Fallos tecnológicos en ordenadores, aplicaciones o comunicaciones
• Recursos Humanos	Fallos en la política de Recursos Humanos, en la seguridad e higiene laboral, etc...
• Prácticas comerciales	Defectos de productos y malas prácticas de venta.
• Desastres	Eventos (naturales, accidentes o provocados)
• Proveedores	Incumplimiento de servicios contratados

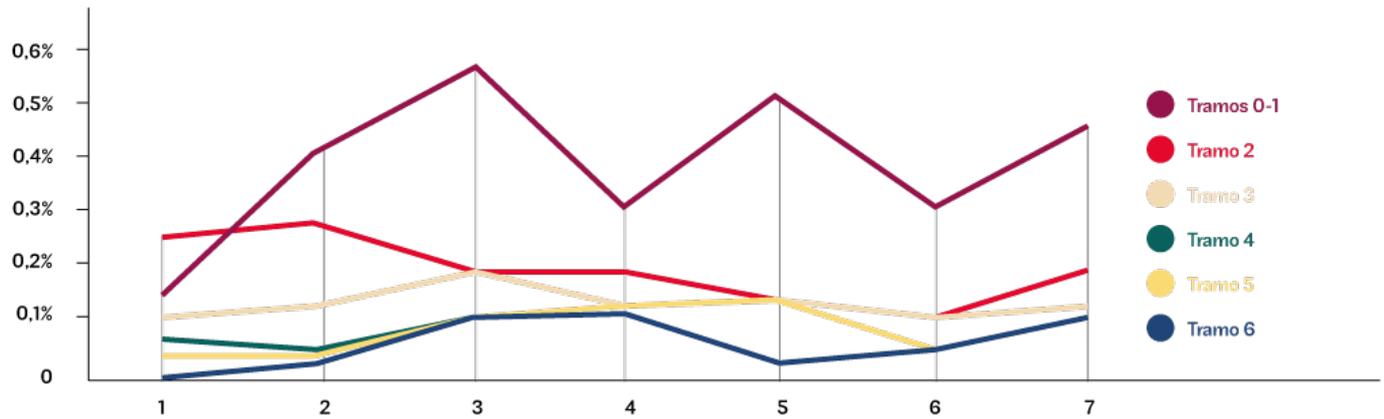
España: Distribución de Tramos de Score por Generación



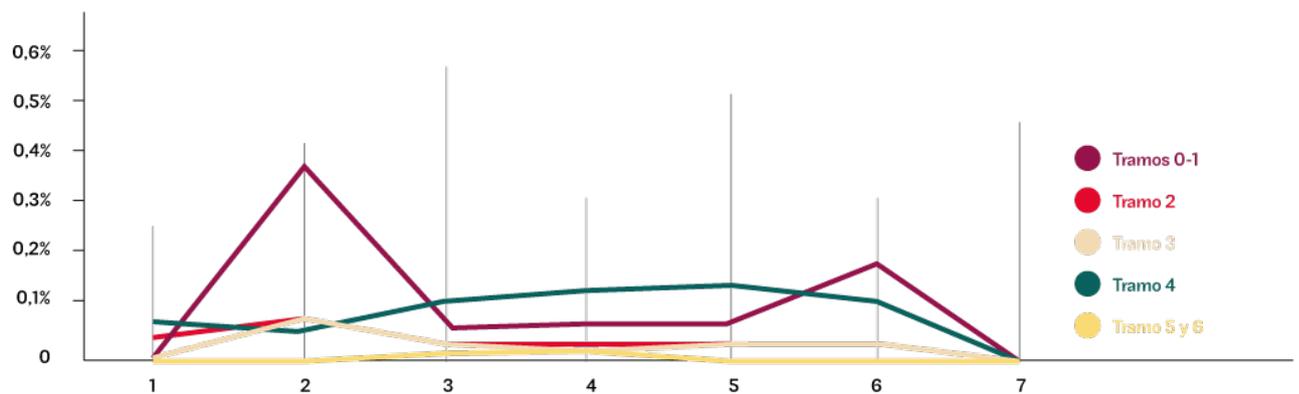
Portugal: Distribución de Tramos de Score por Generación



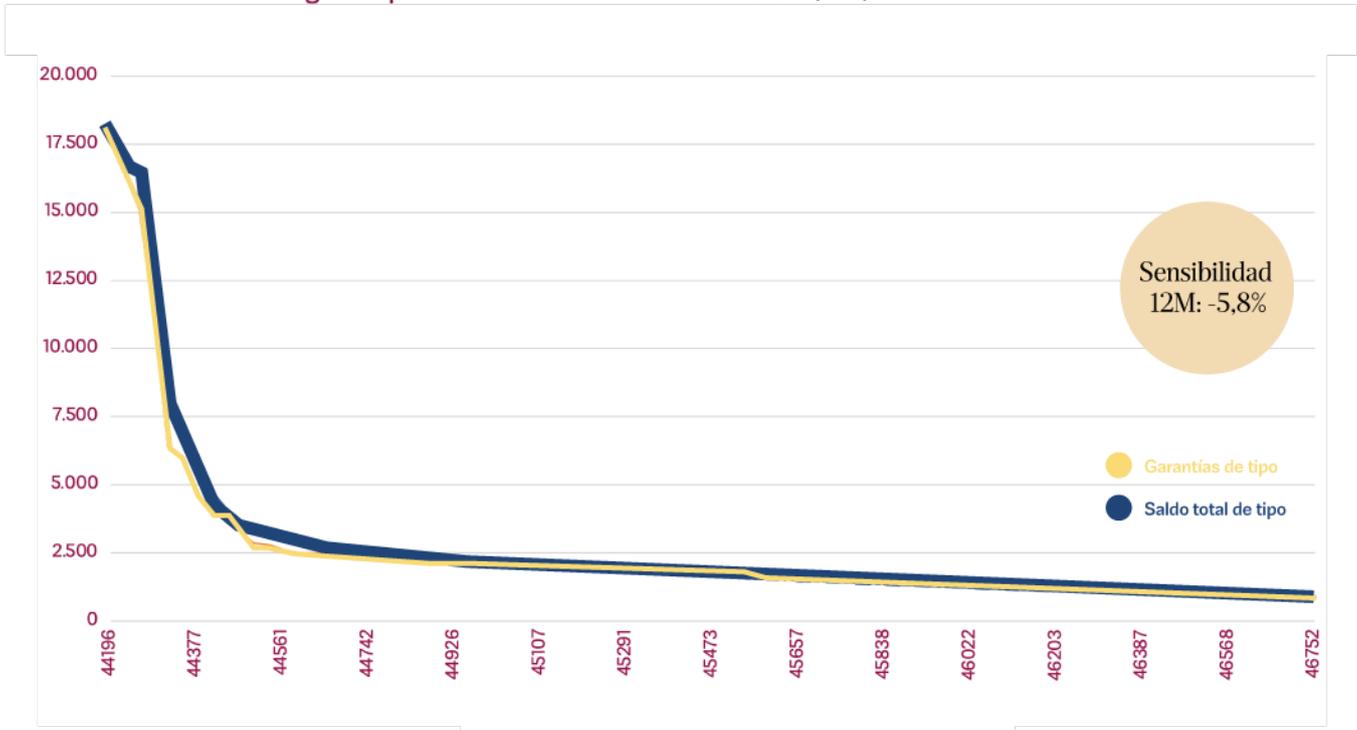
España: Probabilidades de Incumplimiento por tramo de Score Años 2010-2020



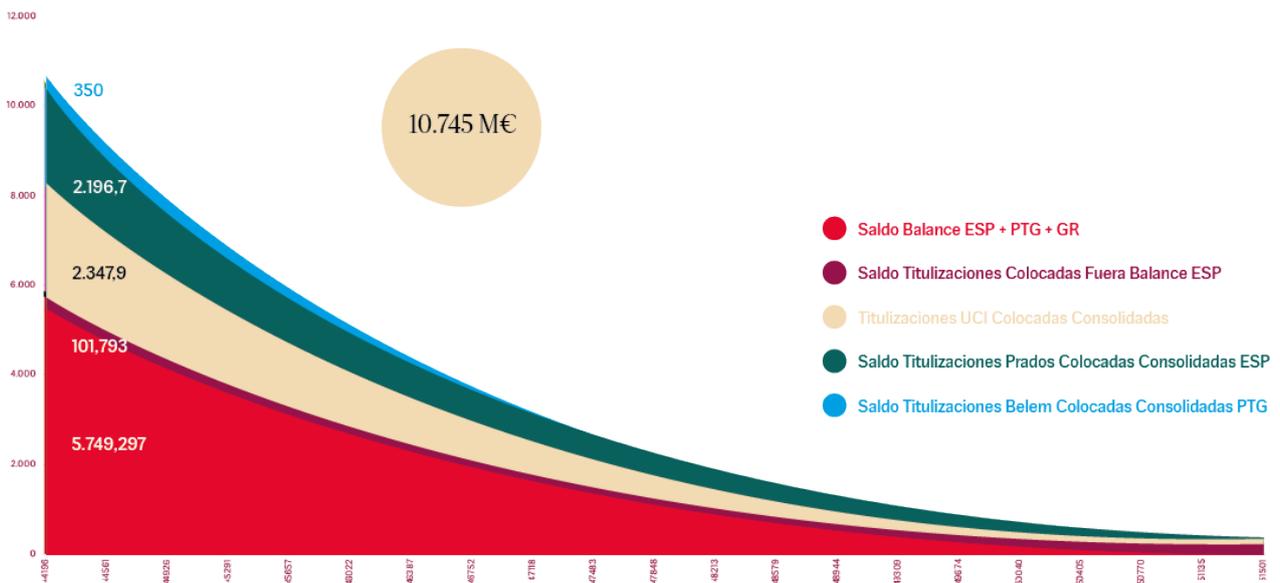
Portugal: Probabilidades de Incumplimiento por tramo de Score Años 2010-2020



Cobertura del riesgo de tipo de interés consolidado a 31-12-20 (M€)



Amortización en liquidez de los saldos crediticios Balance + Titulados a 31-12-20



16. EFECTIVO, SALDOS EN EFECTIVO EN BANCOS CENTRALES Y OTROS DEPÓSITOS A LA VISTA

La composición del saldo del capítulo “Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista” se muestra a continuación:

	31.12.20	31.12.19
Efectivo	2	8
Otros depósitos a la vista	241.413	181.487
	241.415	181.795

La totalidad del importe de este epígrafe por vencimiento del plazo residual se considera a la vista.

17. ACTIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO

A continuación, se indica el desglose del saldo de este epígrafe, atendiendo a la modalidad y situación de las operaciones:

	31.12.20	31.12.19
Por modalidad y situación del crédito:		
Otros préstamos a plazo	9.250.804	9.281.133
Activos dudosos	1.394.383	1.326.224
	10.645.187	10.607.557
Correcciones de valor por deterioro de activos	(388.140)	(292.347)
Ajustes por valoración intereses devengados	21.794	25.077
Ajustes por valoración de comisiones	26.404	5.722
	10.305.245	10.346.009

El valor en libros registrado en el cuadro anterior, sin considerar la parte correspondiente a “Otros ajustes por valoración”, representa el nivel máximo de exposición al riesgo de crédito de la Sociedad en relación con los instrumentos financieros en él incluidos.

El detalle del saldo de los préstamos y anticipos a la clientela es el siguiente:

	31.12.20	31.12.19
Deudores con garantía real residentes	6.771.197	6.598.884
Crédito con garantía real no residentes	1.581.243	1.473.672
Deudores dudosos	1.394.383	1.326.224
Otros deudores a plazo	897.947	1.205.555
Deudores a la vista y varios	417	3.222
	10.645.187	10.607.557

El saldo de la cuenta de “deudores con garantía real” representa el riesgo no vencido de los créditos concedidos que se encuentran garantizados mediante hipotecas a favor del Grupo.

El saldo de la cuenta de “otros deudores a plazo” representa el riesgo no vencido de los créditos concedidos que no se encuentran garantizados mediante hipotecas a favor del Grupo.

El desglose del epígrafe Préstamos y anticipos a la clientela según su plazo residual a 31.12.20 y 31.12.19 es el siguiente:

	31.12.20	31.12.19
A la vista	36.200	35.642
Entre 1 mes y 3 meses	78.211	76.810
Entre 3 meses y 6 meses	378.098	370.513
Entre 6 meses y 1 año	1.378.292	1.359.341
Entre 1 año y 5 años	1.448.017	1.425.660
Más de 5 años	7.326.369	7.339.591
	10.645.187	10.607.557

A continuación, se muestra el movimiento que se ha producido en el saldo de las provisiones que cubren las pérdidas por deterioro de los activos que integran el saldo del epígrafe “Activos financieros a coste amortizado - Préstamos y anticipos” de los balances de situación consolidados adjuntos al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	Pérdidas por deterioro (miles de euros)			
	Stage 3	Stage 2	Stage 1	Total
Saldos al 1 de enero de 2020 (*)	(298.399)	(29.389)	(17.010)	(344.798)
Dotaciones con cargo a resultados del ejercicio	(168.486)	(33.754)	(14.751)	(216.991)
Recuperaciones de dotaciones con abono a resultados	92.784	39.332	10.312	142.428
Dotaciones netas del ejercicio	(75.702)	5.578	(4.439)	(74.563)
Otros movimientos	30.303	773	145	31.221
Saldos al 31 de diciembre de 2020	(343.798)	(23.038)	(21.304)	(388.140)

(*) De los que, 52.451 miles de euros corresponden al incremento de la provisión por el impacto de primera aplicación por la aplicación del modelo interno por riesgo de crédito IFRS9 (Véase Nota 2.1)

	Pérdidas por deterioro (miles de euros)			
	Stage 3	Stage 2	Stage 1	Total
Saldos al 1 de enero de 2018	(276.094)	(11.919)	(37.229)	(325.242)
Dotaciones con cargo a resultados del ejercicio	(60.980)	(13.297)	-	(74.277)
Recuperaciones de dotaciones con abono a resultados	39.222	10.005	9.775	59.002
Dotaciones netas del ejercicio	(21.758)	(3.291)	9.775	(15.275)
Otros movimientos	48.170	-	-	48.170
Saldos al 31 de diciembre de 2019	(249.682)	(15.211)	(27.454)	292.347

El Grupo, durante el ejercicio 2020 y 2019, ha procedido a calcular las provisiones correspondientes sobre operaciones morosas que cuentan con garantía de bienes inmuebles, teniendo en cuenta el valor de la garantía actualizado, y de acuerdo con el modelo de riesgo de crédito fundamentado en estimar el riesgo de crédito considerando la pérdida esperada.

Asimismo los Administradores del Grupo de conformidad con el punto cuarto de la Disposición transitoria primera de la circular 4/2019, han realizado una actualización de las valoraciones de referencia de todas las garantías reales y activos adjudicados o recibidos en pago de deudas que requieran tasaciones individuales completas, conforme a la Orden ECO 805/2003, de 27 de marzo, de acuerdo con lo dispuesto en los puntos 78 a 85 y 166 del anejo 9 de la Circular 4/2017.

El Grupo ha tomado medidas para facilitar el pago de los clientes más afectados por el Covid-19 a través de concesión de moratorias tanto públicas de acuerdo con los Real Decretos-ley 8/2020 y 11/2020, como moratorias privadas.

Los importes de las moratorias (vigentes y finalizadas) tanto públicas como sectoriales concedidas por la Sociedad, así como el número de créditos de ambas medidas a cierre del 2020 son los siguientes:

Moratorias Públicas				Moratorias Sectoriales			
Vigentes (millones euros)	Finalizadas (millones de euros)	Total	Nº Créditos	Vigentes (millones euros)	Finalizadas (millones de euros)	Total	Nº Créditos
138	517	655	5.069	586	23	609	4.890

La adopción de medidas de moratoria para los clientes (tales como las incluidas en el Real Decreto Ley 11/2020, así como las moratorias privadas sectoriales) supone la suspensión temporal, total o parcial, de las obligaciones contractuales de forma que estas se difieren por un período concreto de tiempo, alargándose el periodo de amortización del préstamo o crédito en el mismo periodo.

Las moratorias sectoriales se aplican desde la fecha de adhesión de la entidad al convenio sectorial de ASNEF, el 9 de junio de 2020. No obstante, a lo anterior, en caso de que así lo haya solicitado el cliente, la aplicación de la moratoria podía tener efecto retroactivo desde el 14 de marzo de 2020.

Las operaciones de préstamo y crédito a la clientela se han concedido principalmente a particulares residentes en el territorio español.

En la Nota 14 se facilita el detalle de los vencimientos de las partidas que integran los saldos de estos epígrafes de los balances consolidados adjuntos. Asimismo, los tipos aplicables a los activos que devengan intereses se detallan en la Nota 14. El rendimiento generado por dichos activos, durante los ejercicios 2020 y 2019 se indica en la Nota 31.

Activos financieros determinados individualmente como deteriorados

A continuación se presenta el detalle, al 31 de diciembre de 2020 y al 31 de diciembre de 2019, clasificado por segmentos, de aquellos activos que se han considerado individualmente como deteriorados en base al análisis individualizado de cada uno de ellos (no incluye, por tanto, el detalle de los activos financieros deteriorados en base a un proceso colectivo de evaluación de las posibles pérdidas):

		Miles de euros	
		31.12.20	31.12.19
Particulares: Garantías reales	<i>Hipotecario</i>	1.367.423	1.298.808
	<i>Valores</i>	-	-
	<i>Otras</i>	-	-
Sin garantía		16.892	16.871
Promotores: Garantías reales	<i>Hipotecario</i>	-	-
		10.068	10.545
TOTAL		1.394.383	1.326.224

Activos financieros vencidos y no deteriorados

A continuación se presenta el detalle de los activos financieros vencidos y no considerados deteriorados por la entidad al 31 de diciembre de 2020 y al 31 de diciembre de 2019, clasificados por clases de instrumentos financieros:

Miles de euros		
	31.12.20	31.12.19
Por clases de contrapartes	417	3.222
Administraciones publicas	-	-
Otros sectores residentes	417	2.861
Otros sectores no residentes	-	361
Total	417	3.222

Riesgo de crédito con construcción y promoción inmobiliaria

A 31 de diciembre de 2020 y 2019, la financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria ascendía a 17.483 y 19.011 miles de euros, respectivamente, de los que 10.590 y 10.545 miles de euros eran activos deteriorados, respectivamente.

Las cifras anteriores corresponden a las financiaciones concedidas con la finalidad de construcción y promoción inmobiliaria. En consecuencia, y de acuerdo con las instrucciones de Banco de España no se ha tenido en cuenta el CNAE del deudor. Ello implica, por ejemplo, que si el deudor se trata: (a) de una empresa inmobiliaria pero dedica la financiación concedida a una finalidad diferen-

tes de la construcción o promoción inmobiliaria, no se incluye en estos cuadros, y (b) de una empresa cuya actividad principal no es la de construcción o inmobiliaria pero el crédito se destina a la financiación de inmuebles destinados a la promoción inmobiliaria, si se incluyen en estos cuadros.

La información cuantitativa sobre riesgo inmobiliario al 31 de diciembre de 2020 es la siguiente, en miles de euros:

	Importe Bruto	Exceso sobre valor garantía	Coberturas específicas
Riesgo de crédito	12.946	5.330	5.691
Del que moroso	10.068	4.967	5.512
Del que dudoso subjetivo	-	-	-
Del que normal	2.878	363	179
Pro-memoria			
Fondo de cobertura genérico	-	-	-
Fallidos	-	-	-

La información cuantitativa sobre riesgo inmobiliario al 31 de diciembre de 2019 es la siguiente, en miles de euros:

	Importe Bruto	Exceso sobre valor garantía	Coberturas específicas
Riesgo de crédito	12.676	8.324	6.895
Del que moroso	10.545	6.109	6.697
Del que dudoso subjetivo	-	-	-
Del que normal	481	142	205
Pro-memoria			
Fondo de cobertura genérico	-	-	-
Fallidos	-	-	-

La información cuantitativa sobre riesgo inmobiliario al 31 de diciembre de 2019 es la siguiente, en miles de euros:

	31.12.2020	31.12.2019
Sin garantía específica	-	-
Con garantía hipotecaria	12.946	12.676
Edificios terminados-viviendas	10.064	9.780
Edificios terminados-resto	-	-

Edificios en construcción-viviendas	250	257
Edificios en construcción-resto	-	-
Suelo-terrenos urbanizados	2.632	2.639
Suelo-resto	-	-

Riesgo cartera hipotecaria minorista

La información cuantitativa relativa al riesgo de la cartera minorista al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

	31.12.2020	31.12.2019
Crédito para adquisición de viviendas	10.631.409	10.595.013
Sin garantía hipotecaria	93.898	90.264
De los que dudosos	16.902	16.871
Con garantía hipotecaria	10.537.511	10.504.749
De los que dudosos	1.367.413	1.298.808

Los rangos de loan to value (LTV) de la cartera hipotecaria minorista al 31 de diciembre de 2020 son los siguientes:

	LTV<=40%	40%< LTV<=60%	60%< LTV<=80%	80%< LTV<=100%	LTV>100%
Crédito para adquisición de viviendas vivos. Con garantía hipotecaria	2.502.696	2.556.294	1.675.187	1.382.483	2.514.749
Crédito para adquisición de viviendas dudosos. Con garantía hipotecaria	188.205	336.386	385.035	72.638	385.149

Los rangos de loan to value (LTV) de la cartera hipotecaria minorista al 31 de diciembre de 2019 son los siguientes:

	LTV<=40%	40%< LTV<=60%	60%< LTV<=80%	80%< LTV<=100%	LTV>100%
Crédito para adquisición de viviendas vivos. Con garantía hipotecaria	1.338.860	2.462.052	2.703.389	2.119.490	1.880.958
Crédito para adquisición de viviendas dudosos. Con garantía hipotecaria	18.705	63.903	173.697	300.967	741.536

Operaciones de titulización

El importe del valor de los activos titulizados antes del uno de enero de 2004 que se dieron de baja del balance de situación y que permanecían vivos a 31 de diciembre de 2020 y 2019 asciende a 101.793 y 115.415 miles de euros respectivamente.

En abril 2020 se ha llevado a cabo la constitución del Fondo de titulización Verde "Belem 1" en la sucursal de UCI EFC en Portugal, por un importe de 392 millones de euros, de los cuales la sucursal de Portugal mantiene la totalidad de los bonos del Tramo C que ascienden a un importe de 35,2 millones de euros. Asimismo el Grupo adquirió parte del Tramo B por importe de 25,5 millones de euros.

Adicionalmente, en noviembre de 2020, se ha constituido el Fondo de Titulización Prado VII por un importe de 515 millones de euros, de los cuales la sociedad del Grupo UCI EFC mantiene la totalidad de los bonos de los tramos B y C y una parte de los bonos del tramo A, ascendiendo a un importe total de 108,1 millones de euros. Así mismo, la sociedad del grupo UCI EFC ha concedido al fondo un préstamo subordinado por importe de 11,1 millones de euros.

Por otro lado, en junio de 2020 se ha ejercido la Step-up call del Fondo de Titulización Prado I, lo que ha supuesto la cancelación anticipada del mismo.

Durante el ejercicio 2018, la sociedad del grupo UCI EFC cedió al fondo de titulización Prado VI préstamos hipotecarios de su cartera, cuyo valor total ascendía a 428 millones de euros y que representaron el 100% del principal e intereses ordinarios de cada uno de los préstamos vendidos. El Fondo de titulización,

a través de su Sociedad Gestora realizó una emisión de Bonos de Titulización Hipotecaria y de activos, por importe de 351 millones de euros. La sociedad concedió a dicha titulización un préstamo subordinado por importe de 10,25 millones de euros y asimismo, retuvo bonos de titulización por importe de 42,8 y 34,2 millones de euros en las clases B y C respectivamente.

Durante el ejercicio 2017, la sociedad del grupo UCI EFC cedió a los fondos de titulización Prado IV y Prado V, préstamos hipotecarios de su cartera, cuyo valor total ascendió a 390 millones de euros y 415 millones de euros respectivamente y que representaron el 100% del principal e intereses ordinarios de cada uno de los préstamos vendidos. Los Fondos de titulización, a través de su Sociedad Gestora realizaron una emisión de Bonos de Titulización Hipotecaria y de activos, por importe de 305 millones de euros y 339 millones de euros respectivamente. La sociedad concedió en ambas titulizaciones un préstamo subordinado por importe de 9,9 y 10,9 millones de euros respectivamente, así como retuvo bonos de titulización por importe de 85 y 76 millones de euros respectivamente.

A continuación, se muestra un detalle de los saldos registrados en los balances de situación adjuntos a 31 de diciembre de 2020 y 2019 asociados con las operaciones de titulización, donde la Entidad ha conservado riesgos y ventajas sustanciales:

(En miles de euros)	2020	2019
Fondo de Titulización de Activos UCI 10	78.256	87.492
Fondo de Titulización de Activos UCI 11	133.427	146.782
Fondo de Titulización de Activos UCI 12	195.963	213.432
Fondo de Titulización de Activos UCI 14	368.249	398.260
Fondo de Titulización de Activos UCI 15	444.423	480.186
Fondo de Titulización de Activos UCI 16	604.167	663.687
Fondo de Titulización de Activos UCI 17	526.820	581.033
Fondo de Titulización de Activos Prado I	-	326.020
Fondo de Titulización de Activos Prado II	373.601	404.053
Fondo de Titulización de Activos Prado III	312.209	337.317
Fondo de Titulización de Activos Prado IV	309.933	333.574
Fondo de Titulización de Activos Prado V	330.699	358.878
Fondo de Titulización de Activos Prado VI	362.044	389.566
Fondo de Titulización de Activos Prado VII	508.227	-
Fondo de Titulización de Activos Belem 1	349.964	-
TOTAL	4.897.982	4.720.280

18. ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA

A continuación, se indica el desglose del saldo de este epígrafe, atendiendo a la modalidad y situación de las operaciones:

El movimiento de estos activos en los ejercicios 2020 y 2019 ha sido el siguiente:

	31.12.18	Altas	Bajas	Reclasifi- cación	31.12.19	Primera aplicación	Altas	Bajas	Reclasifi- cación	31.12.20
Inmuebles adjudicados	433.203	82.845	-93.820	-16.130	406.098	-	45.792	-79.504	-13.531	358.855
Provisiones inmuebles adjudicados	-96.923	-33.439	32.520	974	-96.868	-2.666	-20.319	21.848	995	-97.010
	336.280				309.230					261.845

Adicionalmente, en esta rúbrica del balance se registró a 31 de diciembre de 2019 un anticipo a proveedores por importe de 2.547 miles de euros.

El importe registrado como reclasificación se corresponde con inmuebles que durante el ejercicio 2020 y 2019 han sido reclasificados al epígrafe de Inversiones inmobiliarias del balance de situación consolidado (nota 20).

La venta de los inmuebles en 2020 ha supuesto un beneficio sobre el valor neto contable de 7.876 miles de euros (2.891 miles de euros de ganancias en 2019). Este importe está registrado en el epígrafe “Ganancias o (-) pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas” de la cuenta de pérdidas y ganancias, que incluye el resultado de las ventas así como las dotaciones y recuperaciones de provisiones de los activos no corrientes en venta.

La información cuantitativa relativa a los activos adjudicados al 31 de diciembre de 2020 es la siguiente:

	Valor entrada contable	Cobertura
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a empresas de construcción y promoción inmobiliaria	1.363	(632)
Edificios terminados: vivienda o resto	-	-
Edificios en construcción: vivienda o resto	-	-
Suelo: terrenos urbanizados y resto	1.353	(632)
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para adquisición de vivienda	357.502	(96.378)
Resto de activos inmobiliarios adjudicados Instrumentos de capital, participaciones y financiaciones a sociedades no consolidadas tenedoras de dichos activos		

La información cuantitativa relativa a los activos adjudicados al 31 de diciembre de 2019 es la siguiente:

	Valor entrada contable	Cobertura
Activos inmobiliarios procedentes de financiaci- ones destinadas a empresas de construcción y promo- ción inmobiliaria	5.845	(2.945)
Edificios terminados: vivienda o resto	5.149	(2.759)
Edificios en construcción: vivienda o resto	-	-
Suelo: terrenos urbanizados y resto	696	(186)
Activos inmobiliarios procedentes de financiaci- ones hipotecarias a hogares para adquisición de vivienda	400.252	(93.923)
Resto de activos inmobiliarios adjudicados Instrumentos de capital, participaciones y financia- ciones a sociedades no consolidadas tenedoras de dichos activos		

La clasificación de los activos adjudicados, al 31 de diciembre de 2020 y 2019 en función de su naturaleza y del plazo de permanencia en el balance, es el siguiente:

2020	Menos de 3 años	Más de 3 años	Total
Edificios terminados	216.520	140.982	357.502
Edificios en construcción	-	-	-
Suelo	-	1.353	1.353

2019	Menos de 3 años	Más de 3 años	Total
Edificios terminados	176.315	228.786	405.101
Edificios en construcción	-	-	-
Suelo	107	890	997

En el saneamiento de los activos que permanecen en balance se ha aplicado la Circular 4/2017, tomando en consideración las tasaciones realizadas por terceros independientes. Los métodos de valoración utilizados en las tasaciones son los que se describen en la Orden ECO/0805/2003 de 27 de marzo, sobre normas de valoración de bienes inmuebles y determinados derechos para ciertas finalidades financieras, revisada por la Orden EHA/3011/2007, de 4 de octubre.

Durante los ejercicios 2020 y 2019, así como durante los ejercicios anteriores, el Grupo ha realizado diversas operaciones de venta de

activos no corrientes en venta y de grupos de disposición, en las cuales ha procedido a financiar al comprador la cantidad que éste necesitaba para realizar esta adquisición.

El importe de los préstamos concedidos por la entidad, durante el ejercicio 2020, para la financiación de este tipo de operaciones ascendió a 59.100 miles de euros (56.713 miles de euros durante ejercicio 2019). El saldo vivo de este tipo de financiaciones al 31 de diciembre de 2020 y 2019 ascendía a 688.958 y 668.317 miles de euros, respectivamente.

El porcentaje medio financiado de las operaciones de este tipo, vivas al 31 de diciembre de 2020 y 2019, se corresponde con el fijado por el Grupo en sus políticas de concesión del riesgo de crédito.

19. ACTIVOS TANGIBLES

El desglose de este epígrafe de los balances de situación consolidados adjuntos al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	31.12.18	Altas	Bajas	31.12.19	Primera aplicación	Altas	Bajas	31.12.20
Bienes en uso propio	31.531	3.404	-	34.935	6.099	2.052	-4.577	38.509
Amortización Acumulada de bienes en uso propio	-28.731	-2.228	-	-30.959	-	-3.803	4.068	-30.694
	2.800			3.976				

El importe de los elementos completamente amortizados asciende a un total de 17.599 miles de euros (16.572 miles de euros en el ejercicio 2019).

La Circular 4/2019, indica que los establecimientos financieros de crédito deben aplicar los criterios contables definidos en la circular 2/2018 para los arrendamientos. En este sentido el principal efecto deriva del impacto registrado en primera aplicación por la sociedad, por el alquiler del edificio de la sede social en Madrid donde desarrolla su actividad (véase Nota 2.1).

20. INVERSIONES INMOBILIARIAS

La composición y los movimientos habidos durante el ejercicio en las cuentas incluidas en este epígrafe del balance de situación consolidado adjunto han sido los siguientes:

	31.12.18	Altas	Bajas	31.12.19	Primera aplicación	Altas	Bajas	31.12.20
Bienes en uso propio	122.759	15.156	-9.195	128.720		12.536	-11.579	129.677
Amortización Acumulada de bienes en uso propio	-4.000	-1.410	404	-5.006		-1.684	678	-6.012
Correcciones por deterioro	-1.210	-708	260	-1.658	-2.456	-3.294	317	-7.091
	117.549			122.056				116.574

Las adiciones de los ejercicios 2020 y 2019 se corresponden con la reclasificación de elementos que se encontraban registrados en el epígrafe de Activos no corrientes en venta del balance de situación consolidado. Se trata de viviendas destinadas a su explotación en régimen de alquiler.

Los ingresos derivados de inversiones inmobiliarias destinadas a arrendamiento han ascendido a 2,7 millones de euros (2,8 millones de euros a 31 de diciembre de 2019) y los gastos de explotación por todos los conceptos asociados a las mismas a 5.997 miles de euros

(3.563 miles de euros a 31 de diciembre de 2019) de los que 4.978 miles de euros corresponden a amortización y correcciones valorativas (2.117 miles de euros a 31 de diciembre de 2019). Estos gastos de explotación se presentan en la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta atendiendo a su naturaleza.

El Grupo tenía contratadas varias pólizas de seguro para cubrir los riesgos a que están sujetas estas inversiones, considerando la Sociedad que la cobertura de estas pólizas es suficiente.

21. ACTIVOS Y PASIVOS FISCALES

El desglose de este epígrafe de los balances de situación al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	Activo 2020	Activo 2019	Pasivo 2020	Pasivo 2019
Impuestos corrientes	6.064	3.641	1.472	1.572
Impuestos diferidos	119.832	88.142	-	-
Por comisiones	-	-	-	-
Por derivados	31.687	18.914	-	-
Por correcciones de valor por deterioro	58.603	50.360	-	-
Créditos fiscales	29.542	18.868	-	-
	125.896	91.783	1.472	1.572

Como consecuencia de la normativa fiscal vigente del Impuesto sobre Sociedades aplicable a la Entidad, en los ejercicios 2020 y 2019 han surgido determinadas diferencias entre los criterios contables y fiscales que han sido registradas en impuestos diferidos al calcular y registrar el correspondiente Impuesto sobre Sociedades.

22. OTROS ACTIVOS Y OTROS PASIVOS

El detalle del saldo de Resto de activos al 31 diciembre de 2020 y 2019 recoge principalmente la comisión variable devengada por cada Fondo de Titulización como resultado operativo de dicho Fondo, y calculado como la diferencia entre ingresos y gastos, en función del principio de criterio contable de devengo conforme a la normativa contable aplicable por la Entidad en su Balance.

La incorporación de la comisión variable devengada y no pagada por cada uno de estos Fondos de Titulización, a los Estados Financieros de UCI E.F.C. implicó contabilizar dicho resultado operativo del Fondo. Este hecho conduce a que a 31 de diciembre de 2020 exista un activo de 368 millones de euros (352 millones de euros a 31 de diciembre de 2019) relativo a la comisión variable pendiente de pago por el conjunto de los Fondos de Titulización cuyos activos han sido incorporados al Balance por no haberse trasladado sustancialmente los riesgos y beneficios de dichos activos.

Basándose en los criterios de prudencia, aplicados para los activos adjudicados o recibidos en pago incluidos en los fondos de titulización, criterios contemplados en la circular 4/2017 que UCI aplica íntegramente a toda la cartera de activos de su balance, los Administradores estiman que dicho importe será recuperado en los próximos ejercicios.

El principio aplicable por el Grupo para cada Fondo cuyos activos permanecen dados de baja del Balance es el criterio de caja. Los condicionantes del pago de las comisiones variables de estos Fondos van determinados por normas de funcionamiento operativas definidas en los correspondientes Folletos de Emisión de dichos Fondos.

Por otra parte, se recogen en este epígrafe saldos provisionados por un importe total de 5.927 miles de euros (5.225 miles de euros en el ejercicio 2019) y cuya provisión se recoge en el epígrafe de “restantes provisiones” de las cuentas anuales adjuntas.

El detalle del saldo de Otros Pasivos a 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	31.12.20	31.12.19
Periodificaciones	23.503	16.855
Otros conceptos	21.063	15.717
TOTAL	44.566	32.572

Información sobre los aplazamientos de pago efectuados a proveedores.

En cumplimiento de lo dispuesto en la ley 31/2014, de 3 de diciembre, por la que se modifica la Ley de Sociedades de Capital para la mejora del gobierno corporativo, modifica la disposición adicional tercera de la Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, la cual ha sido desarrollada por la resolución de 29 de enero de 2016, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC), sobre la infor-

mación a incorporar en las cuentas anuales en relación con el periodo medio de pago a los proveedores en operaciones comerciales, se presenta la información relativa a los aplazamientos de pago a proveedores en operaciones comerciales. Dada las actividades a las que se dedica la Entidad, la información requerida al periodo medio de pago corresponde, básicamente a los pagos por prestación de servicios y suministros diversos.

	2020	2019
	Días	Días
Periodo medio de pago a proveedores.	15	15
Ratio de operaciones pagadas.	75,51%	85,54%
Ratio de operaciones pendientes de pago.	24,49%	14,46%
	Importe (miles de euros)	Importe (miles de euros)
Total pagos realizados.	60.851	58.680
Total pagos pendientes.	18.272	9.923

Dada las actividades a las que se dedica el Grupo, la información requerida al periodo medio de pago corresponde, básicamente a los pagos por prestación de servicios y suministros diversos.

El periodo medio de pago a proveedores indicado se ha obtenido considerando que la sociedad tiene establecidos, de manera general, como días de pago fijos a proveedores, los días 10 y 25

23. PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO

El detalle a 31 de diciembre de 2020 y 2019, todos ellos en miles de euros, es el siguiente:

	31.12.20	31.12.19
Depósitos en entidades de crédito	7.787.685	7.720.310
Depósitos de la clientela – Participaciones emitidas	1.139.498	1.551.098
Débitos representados por valores negociables	1.873.895	1.561.984
(Fondos de titulización)	186.660	80.000
Pasivos subordinados	3.177	-
Otros pasivos financieros	10.990.915	10.913.392

El desglose de los pasivos financieros a coste amortizado según su plazo residual, al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	31.12.20	31.12.19
Hasta 3 meses	4.979.320	4.743.269
Entre 3 meses y 6 meses	1.192.384	1.890.005
Entre 6 meses y 1 año	738.274	241.600
Más de un año	877.707	845.436
	7.787.685	7.720.310

En el ejercicio 2020, los tipos de interés de los pasivos financieros vivos oscilaron entre el 2,130% y el -0,067%.

En el ejercicio 2019, los tipos de interés de los pasivos financieros vivos oscilaron entre el 2,032% y el -0,003%.

El epígrafe “Depósitos de la clientela – Participaciones emitidas” por importe de 3.685.741 y 3.702.446 miles de euros a 31 de diciembre de 2020 y 2019 respectivamente, incluye 5.062.091 y 4.893.289 miles de euros, res-

pectivamente, que corresponden a la contrapartida de las titulizaciones posteriores a uno de enero de 2004, de las cuales no se ha transferido de forma significativa el riesgo y que, por lo tanto, no se han dado de baja del activo del balance de situación adjunto (véase la nota 2). Este importe se presenta neto de los bonos emitidos por los fondos de titulización que han sido adquiridos por el Grupo por un importe global de 1.370.989 y 1.186.203 miles de euros al 31 de diciembre de 2020 y 2019, respectivamente.

Durante los ejercicios 2020 y 2019, la sociedad ha llevado a cabo varias recompras de bonos de titulización de los Fondos de UCI 10-17 por un importe nominal total de 93.302 miles de euros a 31 de diciembre de 2020 (87.500 miles de euros a 31 de diciembre de 2019) a través de procedimientos BWIC (bid wanted in competition) iniciados por terceros. Los BWIC son procedimientos en los que el vendedor ofrece a través de bancos de inversión u otros intermediarios, valores negociados en mercados secundarios, con la finalidad de que otros participantes en el mercado realicen ofertas de compra al precio que consideren oportuno.

La liquidación de la compra de los bonos de titulización ha generado unas plusvalías brutas de 9.446 miles de euros (14.825 miles de euros en el ejercicio 2019) que han sido registradas en el epígrafe “Resultados de operaciones financieras (neto)” de la cuenta de pérdidas y ganancias de los ejercicios 2020 y 2019.

Esta operación se realizó con el propósito de mejorar la gestión del pasivo y fortalecer el balance de la entidad, así como proporcionar liquidez a los tenedores de los bonos de titulización.

Tanto en los ejercicios 2020 como 2019 no ha habido ventas de bonos de los fondos, salvo en el momento de la colocación en las emisiones de Belem y Prado VII.

Cédulas Hipotecarias

Durante el ejercicio 2019 se produjo la constitución de un Fondo de Titulización “Structured Covered Bonds” por un importe máximo de hasta 1.500 millones de euros. Los activos de dicha titulización lo constituyen Cédulas Hipotecarias. A estos efectos, y con fecha 25 de julio de 2019 se procedió a la emisión por este Fondo de 500 M€ con fecha de vencimiento 15 de octubre de 2024, los cuales fueron suscritos íntegramente por UCI EFC. Este importe de 500 M€ están por tanto respaldados por cédulas Hipotecarias emitidas por UCI, EFC y compradas por el Fondo. Dichas cédulas no cotizan en un mercado regulado. Dicho fondo ha sido cancelado durante el ejercicio 2020.

Obligaciones convertibles

Con fecha 26 de junio de 2019 se procedió a la emisión de obligaciones subordinadas perpetuas contingentemente convertibles (“CoCos) en acciones de UCI S.A., las cuales figuraban admitidas a cotización en el Mercado Alternativo de Renta Fija (“MARF”), por un total importe de 82 M€. Las obligaciones se emitieron a la par y tiene un valor nominal unitario de 200.000 euros.

Dichos valores son perpetuos, aunque se podrán convertir en acciones ordinarias de nueva emisión de UCI en aquellos supuestos que se presentase un ratio inferior al 5,125% de capital de nivel 1 ordinario (Common Equity Tier 1 ratio o CET1), calculado con arreglo al Reglamento (UE) Nº 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión.

El precio de conversión de los valores será el mayor entre (i) el valor razonable, y (ii) el valor nominal de una acción ordinarios de UCI en el momento de la conversión.

Los valores tienen la consideración de Capital de Nivel 1 Adicional (Additional Tier 1).

Las obligaciones devengarán una remuneración no acumulativa calculada a un tipo de interés anual, pagadero trimestralmente de:

- Porcentaje aplicado sobre el nominal de las obligaciones Coco del 7,5% desde la fecha de desembolso (incluida) hasta el quinto aniversario (excluido).

- A partir del quinto aniversario, y en adelante para cada cinco años, consistirá en añadir un margen de 788,8 puntos básicos al mid-swap rate a 5 años aplicable.

Los gastos por las remuneraciones de las participaciones preferentes contingentemente convertibles en acciones ordinarias ascienden a 6.114 miles de euros a 31 de diciembre de 2020 (3.193 miles de euros a 31 de diciembre de 2019). El gasto neto de su impacto fiscal se ha registrado en el epígrafe “Otras reservas” del patrimonio neto consolidado.

El detalle de los préstamos suscritos y sus principales condiciones al 31 de diciembre de 2020 es el siguiente:

Entidad financiera	Fecha de vencimiento	Tipo de interés	Cuotas	Pasivo no corriente	Pasivo corriente
BS	12/12/2029	Euribor + 2,5	Semestral	40.000	-
BNPP PF	12/12/2029	Euribor + 2,5	Semestral	40.000	-
BS	9/12/2030	Euribor + 2,8	Semestral	12.500	-
BNPP París	9/12/2030	Euribor + 2,8	Semestral	12.500	-
Total				105.000	-

El detalle de los préstamos suscritos y sus principales condiciones al 31 de diciembre de 2019 es el siguiente:

Entidad financiera	Fecha de vencimiento	Tipo de interés	Cuotas	Pasivo no corriente	Pasivo corriente
BS	12/12/2029	Euribor + 2,5	Semestral	40.000	
BNPP PF	12/12/2029	Euribor + 2,5	Semestral	40.000	
Total				80.000	-

En diciembre de 2020, se han realizado dos emisiones nuevas de deuda subordinada por importes de 12,5 millones cada una y concedidas por Banco Santander y BNP Paribas respectivamente, con un vencimiento de 10 años y referenciados a Euribor 6M+280pb.

En diciembre de 2019 se canceló la deuda subordinada de 80 millones de euros existente concedida por Banco Santander y SAGIP, realizándose una nueva emisión por igual importe y suscrita a partes iguales por estos Banco Santander y BNP Paribas Personal Finance, con un vencimiento de 10 años referenciados a Euribor 6M+250pb.

Los intereses devengados no vencidos del ejercicio se recogen asimismo en este epígrafe de los balances de situación adjuntos.

Dichos préstamos tienen el carácter de subordinados a fin de su inclusión en el cálculo de los recursos propios del Grupo UCI, y no pueden ser amortizados ni reembolsados de forma anticipada sin autorización previa del Banco de España. Dichos préstamos tienen un vencimiento a 5 y 6 años, y son concedidos por los accionistas o entidades ligados a los mismos.

24. ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR

El desglose de estos epígrafes de los balances de situación consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

Miles de Euros	2020		2019	
	Activos	Pasivos	Activos	Pasivos
Derivados de negociación	16.437	20.327	19.140	8.519
	16.437	20.327	19.140	8.519

El desglose por monedas, vencimientos y nocionales de los epígrafes de Derivados de negociación de los balances de situación al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

En miles de Euros	2020		2019	
	Activos	Pasivos	Activos	Pasivos
Por moneda:				
Derivados de negociación	16.437	20.327	19.140	8.519
	16.437	20.327	19.140	8.519

El desglose del saldo de los derivados de negociación activos y pasivos al 31 de diciembre de 2020 es el siguiente:

En miles de Euros	Valor Nocial	2020 Valor razonable	
		Activos	Pasivos
Otras operaciones sobre tipos de interés:			
Derivados de negociación	1.518.984	16.437	20.327

El desglose del saldo de los derivados de negociación activos y pasivos al 31 de diciembre de 2019 era el siguiente:

En miles de Euros	Valor Nocial	2019 Valor razonable	
		Activos	Pasivos
Otras operaciones sobre tipos de interés:			
Derivados de negociación	1.159.587	19.140	8.519

25. DERIVADOS – CONTABILIDAD DE COBERTURAS

El desglose de estos epígrafes de los balances de situación consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

Miles de Euros	2020		2019	
	Activos	Pasivos	Activos	Pasivos
Coberturas de flujos de efectivo	25	106.627	20	63.787
	25	106.627	20	63.787

Las coberturas de flujos de efectivo son empleadas para reducir la variabilidad de los flujos de efectivo (atribuibles al tipo de interés) generados por los elementos cubiertos. En estas coberturas, se transforma el tipo de interés variable de los elementos de pasivo cubiertos a tipos de interés fijo, utilizando para ello derivados de tipos de interés.

El desglose por monedas, vencimientos y nocionales de los epígrafes de Derivados de cobertura de los balances de situación al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

En miles de Euros	2020		2019	
	Activos	Pasivos	Activos	Pasivos
Por moneda:				
Derivados de negociación	25	106.627	20	63.787
	25	106.627	20	63.787

El desglose del saldo del epígrafe de Derivados de cobertura de los balances de situación al 31 de diciembre de 2019 era el siguiente:

En miles de Euros	2019 Valor razonable		
	Valor Nocional	Activos	Pasivos
Otras operaciones sobre tipos de interés:			
Derivados de negociación	6.635.500	20	63.787

El importe nocional de los contratos de Derivados de cobertura de activo y pasivo no supone el riesgo asumido por el Grupo ya que su posición neta se obtiene de la compensación y/o combinación de dichos instrumentos.

26. OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO

El desglose de este epígrafe de los balances de situación al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

En miles de Euros	2020	2019
Activos financieros disponibles para la venta:	-73.935	-44.130
Coberturas de flujos de efectivo	-73.935	-44.130

El saldo incluido en Coberturas de los flujos de efectivo corresponde al importe neto de aquellas variaciones del valor de los derivados financieros designados como instrumentos de dicha cobertura en la parte que dicha cobertura se considera como eficaz. Su movimiento durante los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

En miles de Euros	2020	2019
Saldo al inicio del ejercicio	-44.130	-9.652
Adiciones .	-29.805	-34.478
Retiros	-	-
	-73.935	-44.130

27. PATRIMONIO NETO

Capital Social

El capital suscrito de la Sociedad Dominante al 31 de diciembre de 2020 y 2019 asciende a 98.019 miles de euros, y está representado por 37.555 miles de acciones nominativas de 2,61 euros de valor nominal cada una, totalmente suscritas y desembolsadas.

La composición del accionariado a 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

Banco Santander, S.A.	50%
BNP Paribas Personal Finance SA (Francia).	40%
BNP Paribas, S.A. (Francia)	10%

Reserva Legal

De acuerdo con el artículo 274 del Texto Re-fundido de la Ley de Sociedades de Capital, las entidades que obtengan beneficios en un ejercicio económico deberán dotar el 10% del beneficio del ejercicio a la Reserva legal. Estas

dotaciones deberán hacerse hasta que la Reserva legal alcance al menos el 20% del Capital social desembolsado. La Reserva legal podrá utilizarse para aumentar el Capital social en la parte de su saldo que excede del 10% del Capital social ya incrementado. Mientras no supere el 20% del Capital social, la Reserva legal sólo podrá destinarse a la compensación de pérdidas y siempre que no existan otras Reservas disponibles suficientes para este fin.

A 31 de diciembre de 2020 y 2019, la Sociedad Dominante tenía dotada esta reserva por el límite mínimo que establece la citada ley

Determinación de los fondos propios

Como consecuencia de la aplicación de los criterios de presentación contable establecidos por el Banco de España, para efectuar una evaluación de los fondos propios del Grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 deben considerarse los saldos de los siguientes epígrafes

	2020	2019
Recursos propios básicos	453.477	514.528
Recursos propios de segunda categoría	104.725	107.454
Deducciones recursos propios básicos y de segunda categoría	-	-
Total Recursos propios computables:	558.202	621.982
Requerimientos mínimos	543.398	433.826

El Grupo presenta para el cálculo de los recursos propios información individual y agregada con la sociedad del Grupo U.C.I., S.A., cumpliendo con la normativa vigente aplicable. El cálculo de los recursos propios es realizado por las sociedades que forman su perímetro de consolidación.

El cumplimiento de recursos propios mínimos en los Establecimientos financieros de crédito, tanto a nivel individual como de grupo consolidado, viene establecido en el título II de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y en el título II del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, y en sus normas de desarrollo, con el alcance y las especialidades que se recogen en la Ley 5/2015, de 27 de abril, y en dicho real decreto.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los recursos propios computables individuales y del Grupo, que se calculan, en su caso, en una base consolidada, exceden de los requerimientos mínimos exigidos por la citada normativa en vigor para los Establecimientos Financieros de Crédito

Reservas de la Sociedad dominante y consolidadas

Las reservas de la Sociedad dominante corresponden a los resultados no distribuidos o a las pérdidas no compensadas de ejercicios anteriores y a la diferencia positiva de primera consolidación (año 1989). Las reservas de las Sociedades consolidadas por integración global corresponden a los resultados no distribuidos o a las pérdidas no compensadas de ejercicios anteriores de las sociedades filiales.

Su movimiento ha sido el siguiente:

	Saldo 31.12.18	Mov. año	Reclasificación Reservas	Saldo 31.12.19	Impacto Primera aplicación	Mov. año	Otros	Saldo 31.12.20
Sociedad dominante	50.158	-309	-	49.849	-	41	-	49.890
Sociedades consolidadas	279.661	9.315	-2.175	286.801	-52.845	12.841	-4.183	242.614
	329.819		-	336.650				292.504

26. OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO

Los saldos con empresas del Grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 son los siguientes:

	31.12.20	31.12.19
Inversiones Crediticias-depósitos en entidades de crédito		
Santander	125.606	84.324
BNP Paribas	15.305	20.021
BNP Paribas Real Estate, S.A.	-	-
Titulizaciones		
Cuenta a cobrar Fondos de Titulización Gestora	367.485	352.333
Pasivos financieros a coste amortizado		
Santander	3.574.612	3.519.977
BNP Paribas	3.608.472	3.566.526
Societe Anonyme de Gestion D'Investissements et de Participations (SAGIP)	-	-
Gastos financieros-préstamos		
BNP Paribas	9.810	12.192
Santander	8.777	11.079

Societe Anonyme de Gestion D'Investissements et de Participations (SAGIP)	18	1.189
Resultado financiero neto-Instrumentos financieros		
Gastos swaps Santander	8.346	7.278
Gastos swaps BNP Paribas	9.821	9.351
Comisiones percibidas		
Santander	29	17

29. SITUACIÓN FISCAL

El Grupo tiene abiertos a inspección los ejercicios 2017 a 2020, ambos inclusive, para todos los impuestos que le son aplicables, excepto el Impuesto sobre sociedades, que está abierto desde el ejercicio 2016.

Las declaraciones de dichos impuestos no pueden ser consideradas definitivas hasta que las mismas hayan sido verificadas por la Administración o hayan transcurrido cuatro años desde su presentación.

El Grupo UCI liquida el Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2020 y 2019 en régimen consolidado, de acuerdo con la Orden Ministerial de 3 de octubre de 1992, sin incorporar - ComprarCasa, Rede de Serviços Imobiliários, SA, UCI HOLDING Ltda, COMPANHIA PROMOTORA UCI y UCI-Mediação de Seguros Unipessoal Lda.

El cálculo de la cuota a pagar es la siguiente:

	31.12.20	31.12.19
Resultado contable antes de impuestos	-36.303	14.989
Resultado sociedades dependientes no incorporadas en consolidación fiscal	-8.660	-9.104
Resultado contable antes de impuestos grupo consolidado	-27.643	5.885
Diferencias permanentes	-12.804	-2.393
Diferencias temporarias	11.716	-6.483
Base imponible fiscal	-28.731	-2.991
Compensación bases imponibles		
Cuota fiscal	-8.619	-

Compensación Diferencias temporarias (25%)	-	-
Compensación BIN's (25%)	-	-
Otros	-1.989	-
Pagos a cuenta Impuesto sobre Sociedades	-5.344	-2.610
Impuesto a pagar	-15.952	-2.610

El cálculo del gasto por impuesto es el siguiente:

	31.12.20	31.12.19
Resultado contable antes de impuestos	-36.303	14.989
Resultado sociedades dependientes no incorporadas en consolidación fiscal	2.031	-9.104
Resultado contable antes de impuestos grupo consolidado	-34.272	5.885
Diferencias permanentes	-6.688	-2.393
Total	-40.960	3.492
Gasto por impuesto	-12.288	1.048
Impuesto ejercicios anteriores	381	59
Gasto por impuesto Sucursal Portugal	1.300	1.000
Otros	-40	-
Gasto por impuesto corriente	-10.647	2.107

El grupo ha procedido a la activación de las pérdidas fiscales incurridas, dado que su Business Plan, prevé a corto y medio plazo la obtención de beneficios después de un período de constitución de importantes provisiones en la cartera crediticia y de inmuebles.

30. COMPROMISOS CONTINGENTES

El desglose de este epígrafe al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	31.12.20	31.12.19
COMPROMISOS		
Compromisos - disponibles por terceros	22.452	17.195
Por otros sectores residentes	22.452	17.195

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, no existen compromisos contingentes adicionales a los mencionados en el cuadro anterior. En ambas fechas los disponibles por terceros no están sujetos a ninguna restricción.

31. INGRESOS POR INTERESES

El detalle de este epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	31.12.20	31.12.19
Activos financieros a coste amortizado	179.846	194.879
Derivados - contabilidad de coberturas, riesgo de tipo de interés	15.873	15.311
Otros activos	17.745	1.074
	213.464	211.264

32. GASTOS POR INTERESES

El detalle de este epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjunta de los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019 es el siguiente:

	31.12.20	31.12.19
Pasivos financieros a coste amortizado	33.326	36.747
Derivados - contabilidad de coberturas, riesgo de tipo de interés	34.059	31.947
Otros pasivos	8.635	294
	76.020	68.988

33. GASTOS DE PERSONAL

La composición del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas adjuntas es la siguiente:

	31.12.20	31.12.19
Sueldos y salarios	25.912	25.328
Cargas sociales	8.267	8.618
	34.179	33.946

El número medio de empleados del Grupo, distribuido por categorías y sexo al 31 de diciembre de 2020 y 2019 ha sido el siguiente:

	31/12/2020			31/12/2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Grupo III - Técnicos y Administrativos						
A	111	194	305	109	184	293
B	37	60	97	39	74	113
C	35	56	91	41	51	92
Grupo II - Mandos y técnicos especializados						
A	14	8	22	15	8	23
B	2	1	3	2	1	3
C	49	56	105	49	55	104
Grupo I - Dirección y Jefatura						
A	19	4	23	20	4	24
B	24	5	29	25	4	29
C	1	3	4	1	4	5
Otros						
Total	292	387	679	301	385	686

El número de empleados del Grupo, distribuido por categorías y género, al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es similar al presentado previamente, al no existir variaciones relevantes con respecto al número de empleados del ejercicio anterior.

El número medio de personas empleados con una discapacidad mayor o igual al 33% ha sido de 4 (3 hombres y 1 mujer) y se distribuyen en las siguientes categorías

	31/12/2020			31/12/2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Grupo III						
B	2	-	2	2	-	2
C	1	1	2	1	1	2
	3	1	4	3	1	4

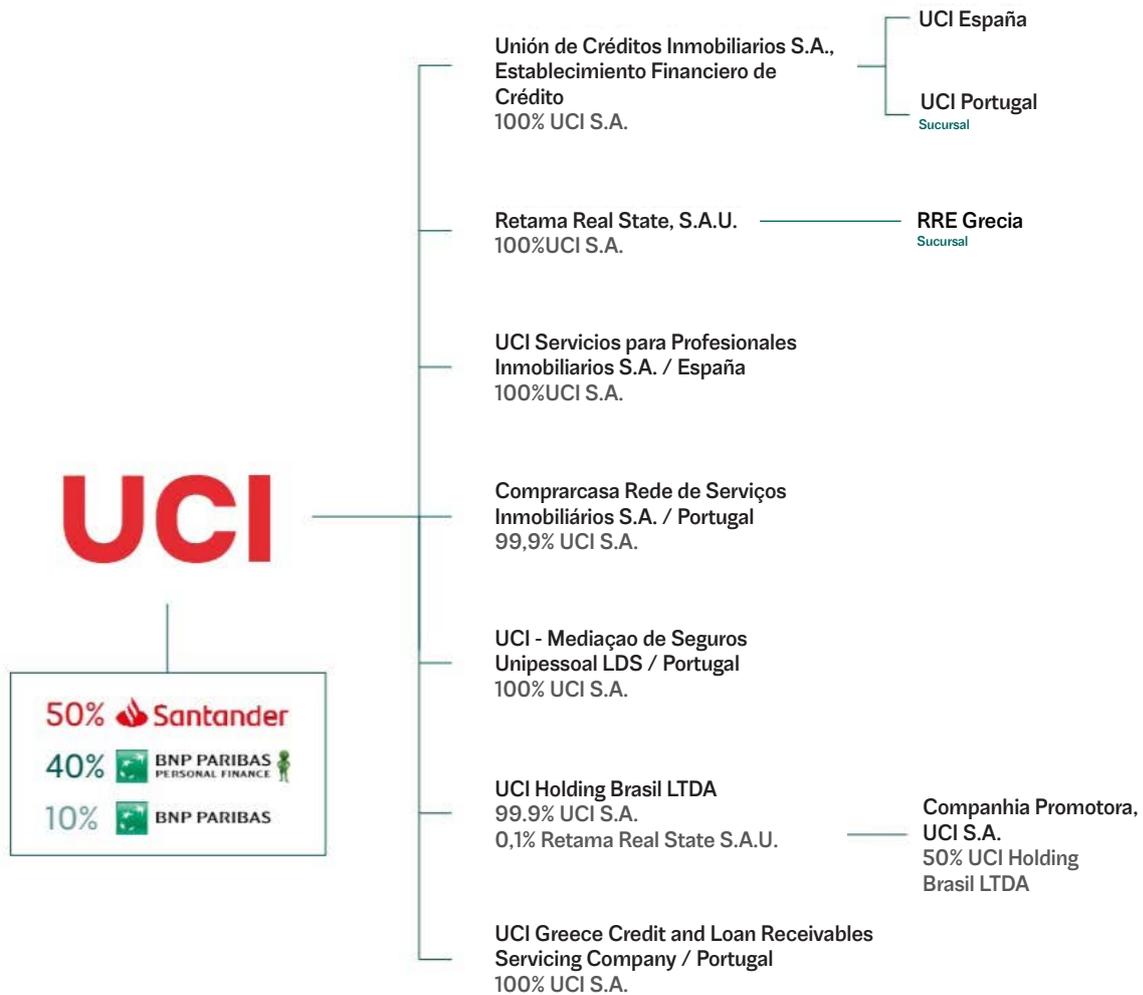
34. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

La composición del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas adjuntas es la siguiente:

	31/12/2020	31/12/2019
De inmuebles, instalaciones y material	4.966	7.320
Informática	2.553	2.171
Comunicación	1.319	1.455
Publicidad y Propaganda	4.121	4.733
Gastos judiciales y de letrados	6.127	5.433
Informes técnicos	118	67
Primas de seguro	478	450
Gastos de representación y desplazamiento	471	972
Cuotas de asociaciones	55	46
Servicios administrativos subcontratados	5.750	4.721
Contribuciones e impuestos	6.555	7.423
Otros gastos	16.757	17.551
	49.270	52.342

7. Organización Corporativa Grupo UCI

GRUPO UCI: Sociedades Filiales, Participadas y Sucursales 2020



Composición del Consejo de Administración

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

<p>UCI, S.A.</p>	<p>Presidente: Matías Rodríguez Inciarte Presidente de Santander Universidades</p> <hr/> <p>Consejera: Remedios Ruiz Maciá Directora Global de Supervisión y Control de Riesgos en Banco Santander; Consejera del Banco Santander Totta</p> <hr/> <p>Consejero: Benôit Patrice Stéphane Cavelier Director General Delegado de BNP Paribas Personal Finance</p> <hr/> <p>Consejero: Michel Falvert Director Grandes Acuerdos BNP Paribas Personal Finance</p> <hr/> <p>Secretario del Consejo de Administración: Eduardo Isidro Cortina Romero Director de Asesoría Jurídica y Cumplimiento</p>
<p>Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A., Establecimiento Financiero de Crédito</p>	<p>Presidente: Matías Rodríguez Inciarte Presidente de Santander Universidades</p> <hr/> <p>Consejera: Remedios Ruiz Maciá Directora Global de Supervisión y Control de Riesgos en Banco Santander; Consejera del Banco Santander Totta</p> <hr/> <p>Consejero: Benôit Patrice Stéphane Cavelier Director General Delegado de BNP Paribas Personal Finance</p> <hr/> <p>Consejero: Michel Falvert Director Grandes Acuerdos BNP Paribas Personal Finance</p> <hr/> <p>Consejero Independiente: Jean François Georges Marie Deullin Consejero Independiente de Findomestic Banca</p> <hr/> <p>Secretario del Consejo de Administración: Eduardo Isidro Cortina Romero Director de Asesoría Jurídica y Cumplimiento</p>
<p>Retama Real Estate, S.A.U.</p>	<p>Administrador único: Roberto Colomer Blasco Director General de UCI</p>
<p>Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A., Establecimiento Financiero de Crédito</p>	<p>Presidente: Roberto Colomer Blasco Director General de UCI</p> <hr/> <p>Consejero: José Manuel Fernández Fernández Subdirector General Área Comercial de UCI</p>

	<p>Consejero: Philippe Laporte Subdirector General Financiero, Tecnología y Clientela de UCI</p> <hr/> <p>Consejero: José Antonio Borreguero Herrera Director de Informática de UCI</p> <hr/> <p>Consejero: José Gerardo Duelo Ferrer Presidente Consejo General de COAPIS</p> <hr/> <p>Consejero: Fernando García Erviti Consultor inmobiliario independiente</p> <hr/> <p>Consejero y Secretario del Consejo de Administración: Eduardo Isidro Cortina Romero Director de Asesoría Jurídica y Cumplimiento</p>
<p>CCPT - Comprarcasa Rede Serviços Imobiliários S.A.</p>	<p>Presidente: Roberto Colomer Blasco Director General de UCI</p> <hr/> <p>Consejero: Pedro Megre Monteiro do Amaral Director General de UCI Portugal</p> <hr/> <p>Consejero: Luis Mário Saraiva Fonseca Nunes Director General de Comprarcasa Portugal</p> <hr/> <p>Consejero: Luis Carvalho Lima Presidente de la la Dirección Nacional de APEMIP</p> <hr/> <p>Consejero: Vasco Morgadinho Reis Vice Presidente de la Dirección Nacional de APEMIP (Asesor)</p> <hr/> <p>Secretaria del Consejo de Administración: Magda Andrade Responsable de la Asesoría Jurídica de UCI Portugal</p>
<p>UCI Mediação de Seguros Unipessoal, LDA</p>	<p>Administrador de la sociedad: Gregory Hervé Delloye Director Financiero de UCI Portugal</p> <hr/> <p>Administrador de la sociedad: Pedro Megre Monteiro do Amaral Director General de UCI Portugal</p>
<p>Holding Brasil L.T.D.A.</p>	<p>Administrador de la sociedad: Rui Filipe Amaral Lopes Director Comercial</p> <hr/> <p>Administrador de la sociedad: Carla José Da Silva Moniz Directora Financiera</p>
<p>Companhia Promotora UCI, S.A.</p>	<p>Presidente: José Antonio Carchedi</p> <hr/> <p>Vicepresidente: Roberto Colomer Blasco Director General de UCI</p> <hr/> <p>Consejero: Luis Felipe Carlomagno Carchedi Director General Companhia Promotora UCI S.A.</p>

Consejero: Pedro Megre Monteiro do Amaral
 Director General de UCI Portugal
 Administradora de la sociedad: Carla José Da Silva Moniz
 Directora Financiera
 Administrador de la sociedad: Rui Filipe Amaral Lopes
 Director Comercial

UCI Greece Credit and Loan Receivables
 Servicing Company

Presidente: Pedro Manuel Megre Monteiro do Amaral
 Director General de UCI Portugal
 Consejero: Aristidis Arvanitakis
 Managing Director
 Consejero independiente: Dominique Bernard Marie Servajeau
 Socio Director de Bedor Excem

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GRUPO UCI

Grupo UCI Comisiones de Auditoría y Riesgos

Presidente: Michel Falvert
 Director Grandes Acuerdos BNP Paribas Personal Finance
 Vocal: Remedios Ruiz Maciá
 Directora Global de Supervisión y Control de Riesgos en Banco Santander; Consejera del Banco Santander Totta

Grupo UCI Comisiones de Evaluación, Idoneidad
 y Remuneraciones

Presidente: Matías Rodríguez Inciarte
 Presidente de Santander Universidades
 Vocal: Michel Falvert
 Director Grandes Acuerdos BNP Paribas Personal Finance

COMPOSICIÓN DE LAS COMISIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN UNÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS S.A., ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO

Comisión Mixta de Auditoría y Riesgos

Presidente: Jean François Georges Marie Deullin
 Consejero Independiente de Findomestic Banca
 Vocal: Michel Falvert
 Director Grandes Acuerdos BNP Paribas Personal Finance
 Vocal: Remedios Ruiz Maciá
 Directora Global de Supervisión y Control de Riesgos en Banco Santander; Consejera del Banco Santander Totta

Comisión de Nombramientos y Remuneraciones

Presidente: Jean François Georges Marie Deullin
 Consejero Independiente de Findomestic Banca
 Vocal Matías Rodríguez Inciarte
 Presidente de Santander Universidades
 Vocal: Michel Falvert
 Director Grandes Acuerdos BNP Paribas Personal Finance

COMPOSICIÓN DEL COMITÉ DE DIRECCION Y EJECUTIVO

Grupo UCI Comité de Dirección

Roberto Colomer Blasco

Director General de UCI

José Manuel Fernández Fernández

Subdirector General Área Comercial de UCI

Philippe Laporte

Subdirector General Financiero, Tecnología y Clientela de UCI

Ángel Aguilar Otero

Director de RRHH

Ruth Armesto Carballo

Directora de Canal Directo

Rodrigo Malvar Soto

Director de Riesgo

Pedro Megre

Director General de UCI Portugal

Olivier Rodríguez

Director Intervención General

Grupo UCI Comité Ejecutivo

Catia Alves

Directora de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa*

Anabel del Barco del Barco

Directora de Comunicación y Branding

José Antonio Borreguero Herrera

Director de Informática

Eduardo Isidro Cortina Romero

Director de Asesoría Jurídica y Cumplimiento

Fernando Delgado Saavedra

Director de Marketing Profesional

Francisco José Fernández Ariza

Director de Servicios Profesionales

Cecilia Franco García

Directora de Posventa y Gestión de Inmuebles

José García Parra

Director de Proyectos de la Organización Comercial de UCI

Marta Pancorbo García

Directora de Simplificación

Tomás Luis de la Pedrosa Masip

Director de Auditoría Interna

Miguel Ángel Romero Sánchez

Director de Clientes

Francisco Javier Villanueva Martínez

Director de Evaluación de Riesgos y Calidad

Grupo Portugal UCI Comité de Dirección y Ejecutivo

Pedro Manuel Megre Monteiro do Amaral

Director General

Gregory Delloye

Director de Riesgo y Financiero

José Portela

Director de operaciones

Inês Silvestre

Directora Clientes

Pedro Pereira

Director de Canal Directo y Marketing

Carlos Vintem

Director Comercial.

Aristidis Arvanitakis

Managing Director

UCI Greece Credit and Loan Receivables Servicing Company, Comité Ejecutivo

Pedro Megre Monteiro do Amaral

Director General UCI Portugal

Thanasis Diorelis

Director de Posventa y Comercialización de Inmuebles

Christos Grammatikopoulos

Director Administrativo y Financiero

Thanasis Philippou

Director de Operaciones y Recuperaciones.
Evangelos Delis
Chief Portfolio Officer

Companhia Promotora UCI S.A. Comité Ejecutivo

José Antonio Carchedi

Presidente

Roberto Colomer Blasco

Director General UCI

Luis Felipe Carlomagno Carchedi

Director General Companhia Promotora UCI S.A.

Pedro Megre Monteiro do Amaral

Director General UCI Portugal

**La dirección de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa se crea en febrero de 2021.*

Relación de Oficinas UCI

España

UCI España Sede

Torre Ejesur
Calle Retama, 3, 7ª
28045 Madrid

Alicante

Av Maisonnave, 19, 4ª
03003 Alicante

Almería

General Tamayo, 1, 2º
04004 Almería

Barcelona

Av. Josep Tarradellas, 20-30
– Roselló 1-13. Planta 3ª,
puertas 7ª y 8ª
08029 Barcelona

Barcelona Premium

Pº de Gracia, 6, 4º, 1ª
08007 Barcelona

Castellón

Mayor, 94, 4º
12001 Castellón

Córdoba

Pza. de Las Tendillas, 5, 1º
14002 Córdoba

Gijón

Celestino Junquera, 2, Ofic 17
33202 Gijón

Gran Canaria

Venegas, 2, Ofc. 8, 9, 10
35003 Las Palmas
de Gran Canaria

Jerez

Marques de Casa Domeq, 15, 1º A
11403 Jerez

Madrid

Avda. Córdoba, 21, 3º, 1B
28026 Madrid

Príncipe de Vergara, 43 - 3º
28001 Madrid

Málaga

Trinidad Grund, 37, 1º
29001 Málaga

Marbella

Av. Ricardo Soriano, 19, 7º, C-D
29601 Marbella

Murcia

Gran Vía Escultor Francisco
Salzillo, 11, 1º Dcha
30004 Murcia

Palma de Mallorca

Av. Alejandro Rosseilo, 21, 3º
07002 Palma de Mallorca

Sabadell

Av. Francesc Maciá, 30, Torre
A, 2º 2ª
08206 Sabadell

Sevilla

Plaza Nueva nº 3 – 3ª planta
41001 Sevilla

Valencia

Colon, 60, 6º, C-D
46004 Valencia

Vigo

C/Manuel Núñez 2, pl 4 ofic.5
36203 Pontevedra

Zaragoza

Coso, 33, 3º Q
50+B6:C23003 Zaragoza

Portugal

UCI Portugal Sede

Av. Engenheiro Duarte, Torre
1, 14º 1070 - 101 Lisboa

Algarve

Av. Vilampura Xxi, Edifício
Portal, Bloco B, 1º D E E
8125-406 Quearteira

Almada

Almada Business Center.
Rua Marcos de Assunção 4, 2º,
Sala 2,08
2805-290 Almada

Alverca

Edif. Prestige, E.n. 10, 23, 3º
2615-130 Alverca

Coimbra

Rua Joao de Ruao, 12
Torre Do Arnado. 8º, Sala A
3000-229 Coimbra

Lisboa

Av. Vilampura Xxi, Edifício
Portal, Bloco B, 1º D E E
8125-406 Quearteira

Lisboa Norte

Av. Engenheiro Duarte, Torre 1,
14º Andar- Amoreiras
1070 Lisboa

Madeira

Rua Ivens 3, Edifício Dona
Mécia 1ºg
9000-046 Funchal

Oeiras

Taguspark. Prque de Ciencia E
Da Tecnologia. Nucleo Central
100,2, Sala 273
2740-122 Oeiras

Porto

Praça Do Bom Sucesso 123-
131, Edif. Penincula, 3º Andar,
Sala 306
4150-146-Porto

Grecia

UCI Grecia

Aggelou Pirri Street, 5, 2nd
Floor
11527 Atenas

Relación oficinas hipotecas.com

España

Barcelona

Rambla de Cataluña, 20,
Entresuelo, 2ª
08007 Barcelona

Madrid

Goya, 9, 1º Izq
28001 Madrid

Sevilla

Santa María de Gracia, 6, 2º
41002 Sevilla

Valencia

Plaza Los Pinazos, 2, Planta 2ª
46004 Valencia

Relación de Direcciones Web

UCI

www.uci.com
www.uci.pt
www.uci.gr
www.ucibrasil.com.br
www.ucimortgages.com

HIPOTECAS.COM

www.hipotecas.com

CRÉDITOS.COM

www.creditos.com



CRÉDITO HABITAÇÃO.com

www.creditohabitacao.com



www.retamarealstate.com


comprarcasa.

www.comprarcasa.com
www.comprarcasa.pt

SIRA

Spanish International Realty Alliance®

www.siralia.com
www.inmocionate.com



www.crsspain.es

UCI *Hipotecas
para vivir*