
ia 19.

Informe anual

ia 19.

Informe anual

Índice

1

Mensaje de los Directores

Mensaje de los Directores **8**

2

UCI en cifras

UCI en cifras **12**

3

Hitos 2019

2019 un año lleno de éxitos **16**

4

Principales Magnitudes

Principales Magnitudes **20**

5

Estado de Información No Financiera

Informe de verificación **30**

1. Introducción **36**

2. Modelo de Negocio **38**

3. Gestión de riesgos **52**

4. Compliance y cultura ética corporativa **58**

5. Estrategia de responsabilidad corporativa **63**

6. Un gran equipo **68**

7. El cliente como centro de nuestra actividad **86**

8. Contribución a la sociedad **92**

9. Proveedores **98**

10. Comprometidos con el entorno **100**

11. Información fiscal **107**

12. Anexo: Tabla relación requerimientos Ley 11/2018 con indicadores GRI **109**

6

Informe Económico y Financiero

Informe de Gestión **119**

Informe Auditoría **131**

Cuentas Anuales **137**

7

Organización corporativa Grupo UCI

Grupo UCI: Sociedades Filiales, Participadas y Sucursales 2019 **224**

Consejos de Administración Grupo UCI **225**

Composición de los Comités del Consejo de Administración del Grupo UCI **226**

Composición del Comité de Dirección y Ejecutivo **227**

Relación de Oficinas UCI **229**

Relación oficinas hipotecas.com **230**

Relación de Direcciones Web **231**

1. Mensaje de los directores



Mensaje de los directores

En 2019, el crecimiento de la economía mundial ha mantenido el proceso de ralentización iniciada en el año anterior, reflejo entre otras causas de las tensiones comerciales entre USA y China y las incertidumbres en torno al Brexit. En este contexto, la economía española ha vuelto a crecer a un ritmo próximo al doble de la zona euro, con una tasa del 2,0%, ligeramente inferior a las registradas en 2018 y 2017.

A lo largo de 2019, el mercado inmobiliario ha mantenido la tendencia de recuperación de precios iniciada en 2015, con una ligera reducción del número de operaciones de compraventa con respecto a 2018 (-3,8%), como consecuencia esencialmente de los cambios operativos asociados a la entrada en vigor de la Ley de Contratos de Crédito Inmobiliarios.

Portugal ha presentado unas tasas de crecimiento del PIB en línea con España, +2,2% respecto a 2018, y también por encima del crecimiento en la zona Euro. Por su parte, Grecia confirma su salida del estancamiento en el que se mantenía mostrando un crecimiento del 1,9%.

En este marco, UCI ha formalizado nuevas hipotecas por importe de 676 millones de euros, 485 millones en España y 191 millones en Portugal, lo que supone un leve descenso con respecto al ejercicio anterior (-4,6%), por los motivos anteriormente reseñados.

La inversión crediticia global gestionada por el Grupo se ha situado en 10.722 millones (-1,8%). El margen bruto consolidado ha alcanzado los 156 millones de euros, un 1% inferior, motivado entre otras causas por la asunción por las entidades, de los impuestos asociados a la formalización de nuevas hipotecas.

2019 ha sido también un año de consolidación del modelo de negocio del Grupo, a través de los cuatro ejes marcados en la estrategia 2020. Nuestro compromiso es ofrecer productos y servicios de calidad, adaptados a las necesidades de nuestros clientes, competitivos y, a la vez, sostenibles.

Como entidad financiera, queremos tener un papel relevante en la descarbonización de los países en los que desarrollamos nuestra actividad. Un reto que abordamos a través de nuestro proyecto Green. En 2019 hemos seguido desarrollando soluciones de financiación sostenibles, como el préstamo SUMA y de los productos y servicios ofertados a través de nuestra web Créditos.com. Este com-

”

En 2019 UCI ha formalizado hipotecas por importe de 676 millones de euros.

”

Queremos tener un papel relevante en la descarbonización de los países en los que desarrollamos nuestra actividad.

promiso se pone de manifiesto, entre otros proyectos, en el inicio del proceso de certificación ISO 14001 para nuestras Sedes.

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

La calidad del servicio, reflejada en la satisfacción de los clientes, es otro de los ejes de la compañía., como lo demuestra la valoración obtenida por parte de nuestros clientes en España y Portugal, con cifras superiores a 9 sobre 10, en lo relativo al servicio recibido en el proceso de contratación de la hipoteca.

Merece destacar también que las dos agencias de rating que califican a Unión de Créditos Inmobiliarios EFC como emisor, han confirmado nuestros ratings. La agencia DBRS Ratings Limited mantiene la calificación de A (low) como emisor a largo plazo y la calificación R-1 (low) como emisor a corto plazo. La agencia Fitch Ratings mantiene el rating en BBB, si bien el Outlook pasa de «estable» a «negativo» en abril 2020,

No queremos cerrar este resumen de 2019 sin mencionar la crisis sanitaria global que venimos afrontando en los pasados meses como consecuencia del COVID-19. En este contexto el Grupo UCI se ha adaptado en un plazo record al teletrabajo como puso de manifiesto la publicación especializada en tecnología Computerworld. Mediante esta rápida adaptación organizativa UCI ha podido ayudar a los clientes de su cartera a superar las dificultades económicas provocadas por el COVID-19, esencialmente a través de las moratorias públicas y privadas, sin por ello dejar de atender las operaciones de los nuevos clientes, que han continuado llegando a través de los diferentes canales de distribución que UCI tiene en España y Portugal, lo que ha posibilitado que todos aquellos clientes que así lo han solicitado, pudiesen formalizar sus operaciones con plenas garantías y la misma calidad de servicio que antes de la crisis sanitaria.

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



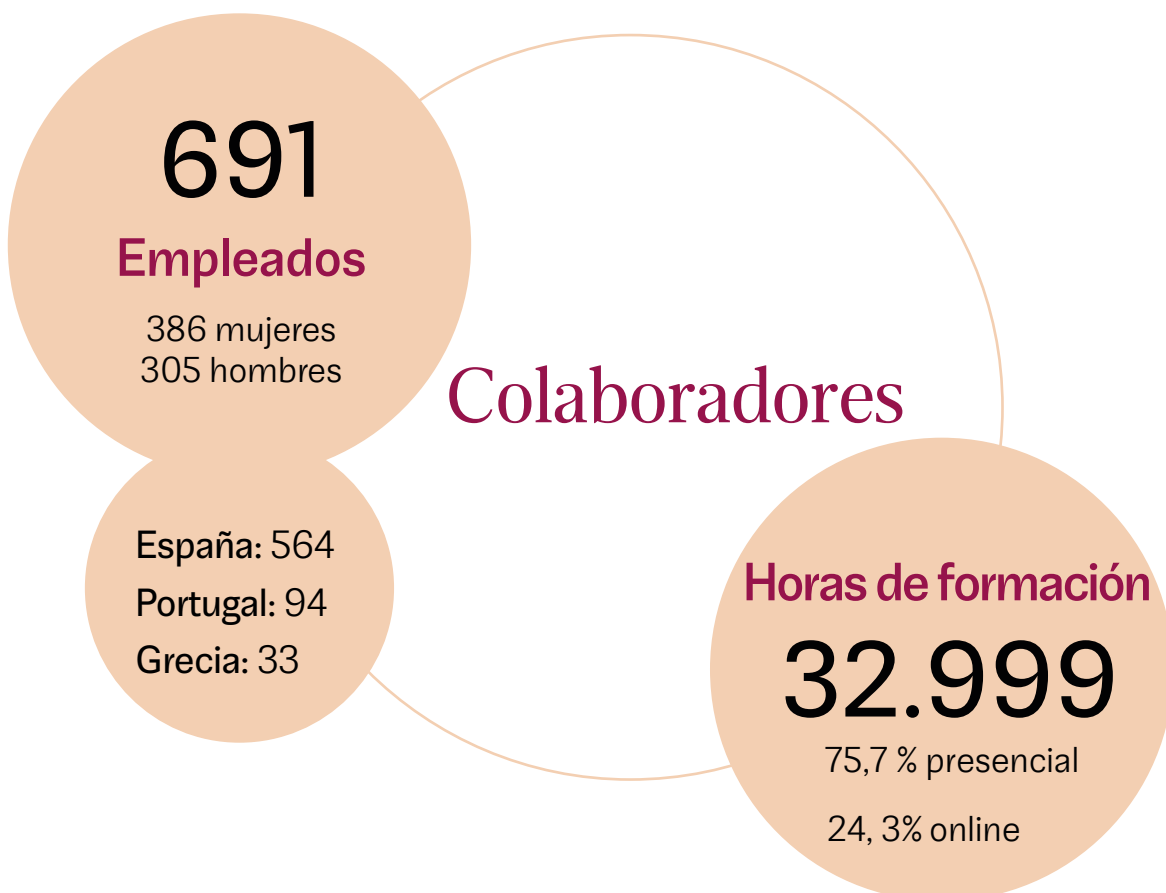
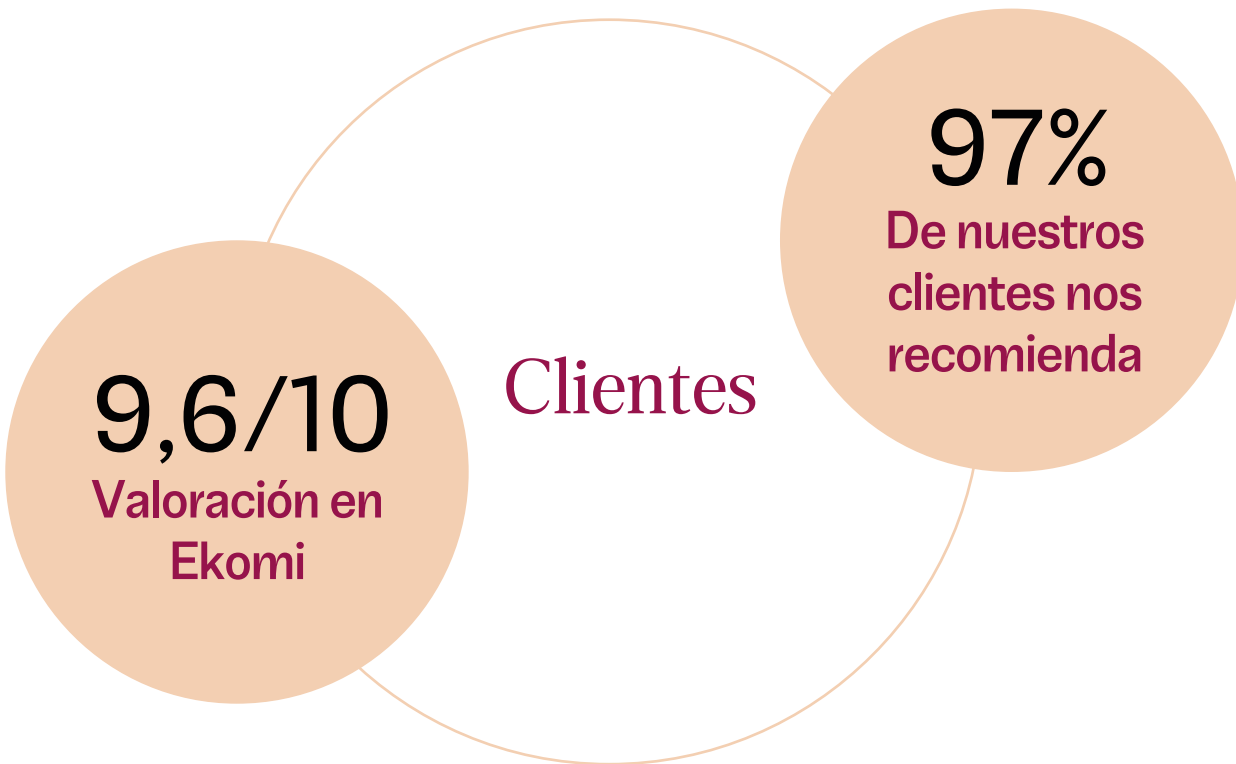
Roberto Colomer
Director General

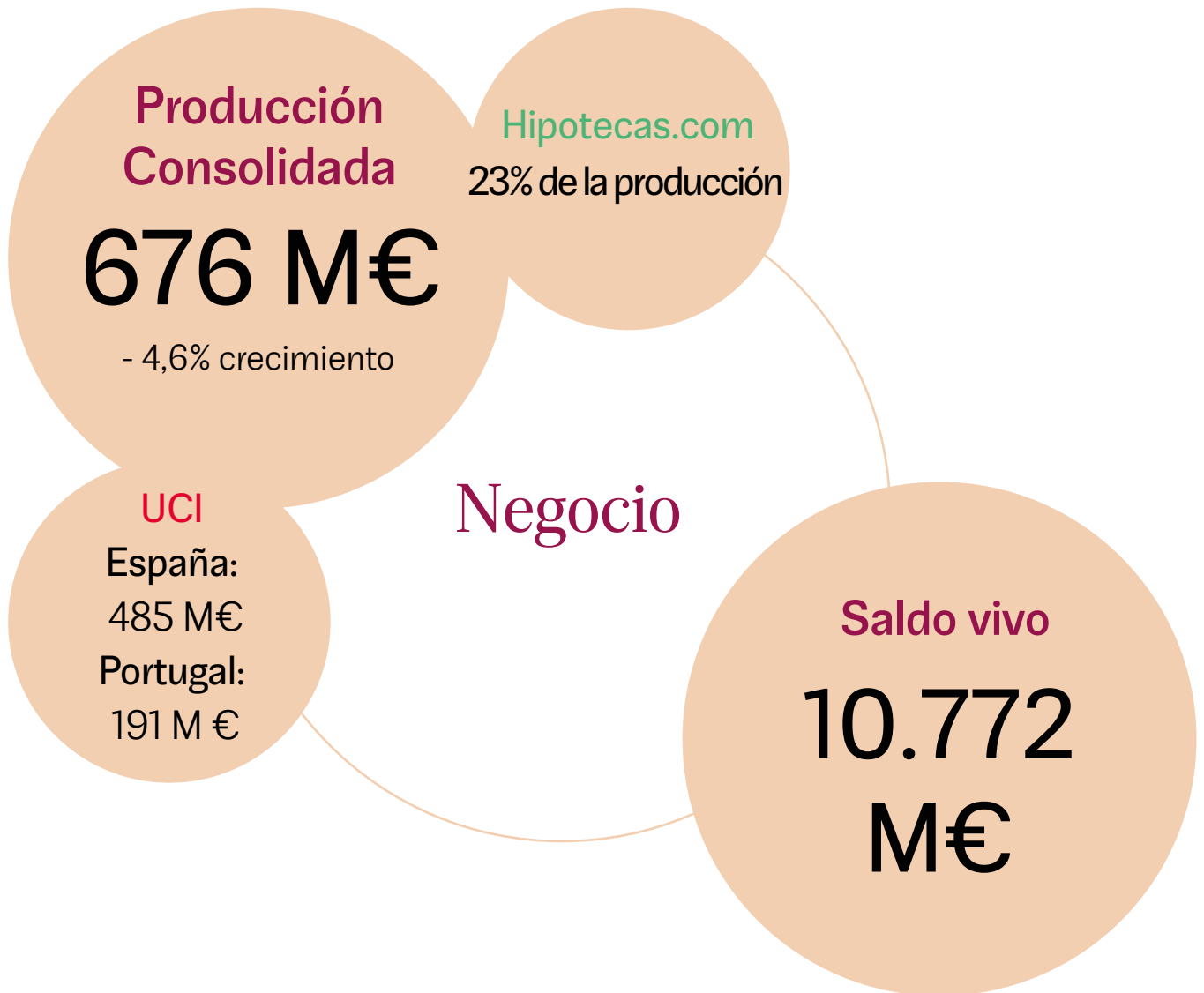


Philippe Laporte
Subdirector General
Financiero, Tecnología
y Clientela

2. UCI en cifras







A close-up photograph of a hand holding a pen, overlaid with a teal color filter. The hand is positioned as if about to write. The text '3. Hitos 2019' is centered in white, flanked by two horizontal white lines.

3. Hitos 2019

2019 un año lleno de éxitos

Muchas veces, cuando hablamos de crecer pensamos en altura, en llegar a lo más alto. Sin embargo, durante el ejercicio de 2019, UCI ha crecido de una manera transversal, desarrollándose en diferentes aspectos y llegando a zonas en las que anteriormente no nos encontrábamos. Por eso ha sido un crecimiento sólido, porque hemos cuidado lo que ya teníamos añadiendo nuevo valor. Nuevos acuerdos, calificaciones estables, una estrategia de responsabilidad y sostenibilidad, nuevos modelos de oficina y mucha implicación con nuestros stakeholders ha hecho que UCI esté mucho más preparada para el futuro.

Enero

La agencia de rating Fitch asigna la calificación BBB "Investment Grade" a Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A. EFC.

Abril

Implementamos nuestro nuevo modelo de oficina con la inauguración de Barcelona Premium.

Participamos por 4º año consecutivo en el programa 4ºESO+Empresa de la Comunidad de Madrid.

Mayo

Junto a Deloitte Legal organizamos formaciones en Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla y Málaga para desgranar la LCCI a más de 2.000 profesionales inmobiliarios.

La AEB reconoce la labor de voluntariado de 56 empleados de UCI en el programa 'Tus Finanzas, tu futuro'.

Junio

Firmamos un acuerdo de colaboración con la Fundación Dáporis para la creación de una beca anual de formación para fomentar el acceso a la universidad a jóvenes sin recursos.

X Edición de Inmociónate en Port Aventura con 1.000 profesionales inmobiliarios.

Julio

Firmamos un acuerdo con Gloval para mejorar la Eficiencia Energética del parque inmobiliario.



Hitos 2019

Septiembre

Introducimos la Designación Green de NAR en la que SIRA capacitará al profesional inmobiliario como experto en sostenibilidad.

MARF admite a cotización una nueva emisión de Bonos Contingentes Convertibles de UCI, que refuerzan los fondos propios del Grupo.

Octubre

Nos convertimos en Socio Protector de la Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social (DIRSE).

pisos.com integra los productos y servicios financieros del canal online de UCI, Hipotecas.com, en su web.

Reunimos a 200 profesionales del sector en nuestro primer "Green Hub: Mercado hipotecario e Hipoteca Verde", realizado junto a la Asociación Hipotecaria Española (AHE) y la European Mortgage Federation (EMF).

Apostamos por la relación con el cliente con el nombramiento de Ruth Armesto como directora del Canal Directo, que se convierte en la primera mujer del comité de dirección.

Noviembre

Inauguramos "Premium Marbella" ampliando nuestra oferta dentro del mercado inmobiliario para no residentes.

Acogemos a 16 estudiantes en el programa "Socios por un día" de la Fundación Junior Achievement.

Lanzamos las conclusiones de nuestro I Estudio sobre hipotecas verdes y rehabilitación de vivienda - El 44% de los compradores contratarían una hipoteca verde.

Diciembre

Coincidiendo con la celebración de la COP 25 en Madrid organizamos un evento para dar a conocer nuestro préstamo SUMA.

El Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) concede a UCI más 600.000€ para un proyecto de Inteligencia Artificial (IA) aplicada a la evaluación del riesgo en la concesión de hipotecas.



4. Principales Magnitudes



Principales Magnitudes

Principales Magnitudes

Datos significativos	2019	2018	Variación
Produccion Consolidada (m€)	676,3	709,2	-4,6%
Producción España	485,3	524,0	-7,4%
Producción Portugal	191,0	185,2	3,2%
Saldos Gestionados Consolidados (m€)	10.722,5	10.913,6	-1,8%
Balance España	4.540,3	4.330,1	4,9%
Balance Portugal	1.142,9	1.124,2	1,7%
Balance Grecia	213,1	223,7	-4,7%
Titulizados Colocadas Consolidadas Balance España (Uci 10-17 + Prado I-Vi)	4.710,7	5.104,8	-7,7%
Titulizados Colocadas Fuera Balance España (Uci 9)	115,4	130,8	-11,7%
Nº De Expedientes En Gestion (Esp+Ptg+Gr)	118.682,0	120.135	-1,2%
Nº De Soluciones (Ventas+Alquileres) Inmuebles adjudicados, mandatos de venta (*)	1.455,0	1.823	-368
Nº De Agencias Comerciales e Inmuebles (*)	33,0	33	0
Nº Consultores Financieros (*)	168	152	16
Nº De Empleados (**)	691	697	-6

(*): España+Portugal+Grecia.

(**): con ETT's+UCI SPPI (Esp+Ptg).

Principales Magnitudes

Datos Financieros Consolidados (4/04)	(M €)	(M €)	Variación
	2019	2018	
Margen Bruto	155,74	157,67	-1,2%
Margen Financiero (*)	154,77	150,93	2,5%
Comisiones y Otros Ingresos (**)	0,97	6,74	-85,7%
Gastos Generales	49,74	50,76	-2,0%
Margen Explotación	106,00	106,91	-0,9%
Carga del Riesgo	91,01	96,80	-6,0%
Resultado de Explotación	14,99	10,11	48,2%
Impuestos	2,09	0,95	
Resultado Neto Consolidado	12,90	9,16	40,8%

(*): incluyendo plus valías por recompras de RMBS por 14.8 M € en 2019 y 17.6 M € en 2018.

(**): neto de comisiones (Apertura-Intermediario-Agente).

Datos Financieros UCI España (4/04) (Sin contar UCI SPPI)	(M €)	(M €)	Variación
	2019	2018	
Margen Bruto	148,38	186,35	-20,4%
Margen Financiero (*)	146,10	176,70	-17,3%
Comisiones y Otros Ingresos (**)	2,28	9,65	-76,4%
Gastos Generales	39,51	38,27	3,2%
Margen Explotación	108,87	148,08	-26,5%
Carga del Riesgo	111,11	143,78	-22,7%
Resultado de Explotación	-2,25	4,30	
IS Diferido (DTA)	0,00	0,00	
Resultado Bruto (antes de impuestos)	-2,25	4,30	
Impuestos	-1,63	-0,22	
Resultado Neto Consolidado	-0,62	4,52	-113,7

(*): incluyendo capital gain Buyback 8,7 M euros en 2017 vs 47,1 M euros en 2016.

(**): neto de Comisiones (Apertura-Intermediario-Agente). Sin contar UCI SPPI.

Principales Magnitudes

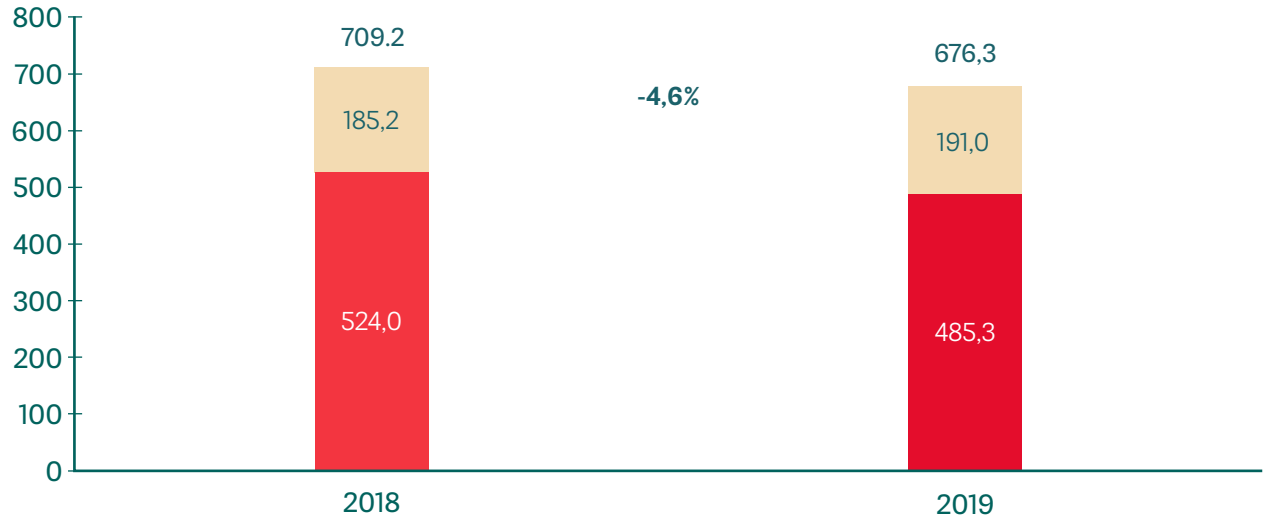
Ratios De Gestión Consolidados	2019	2018	Variación
Capital Suscrito (M €)	98,0	98,0	0,0
Reservas (Tier 1 + Resultado Ejercicio N) (1) (M €)	352,7	329,8	22,9
Total Tier 1 Computable (Incluyendo AT1) (M €)	531,3	427,8	103,4
Total Tier 2 (Deuda Subordinada + Excesos Genérica) (M €)	107,5	112,2	-4,8
Total Recursos Propios Tier 1 (1) + Tier 2 (M €)	638,7	539,4	99,3
% Coeficiente de Solvencia (Tier 1) (1) (2)	9,8%	7,6%	2,2%
% Coeficiente de Solvencia (Total) (2)	11,8%	9,6%	2,2%
% ROE	3,0%	2,1%	0,9%
Activos Dudosos +90D Gestionados sin Subjetivos (M €)	904,2	994,0	-89,8
Activos Dudosos "Subjetivos" (M €)	425,9	399,0	26,9
Stock de Inmuebles Adjudicados Gestionados (España+Portugal+Grecia En N ^o).	5.479	5.705	-226
Total Provisiones Cartera Crediticia (M €)	292,3	325,3	-32,9
Total Provisiones Genéricas (M €)	27,5	37,2	-9,8
Total Provisiones Subestandar (M €)	15,2	11,9	3,3
Total Provisiones Especificas sin "Subjetivos" (M €)	222,4	251,2	-28,8
Total Provisiones Especificas "Subjetivos" (M €)	27,3	24,9	2,4
Total Provisiones Inmuebles (M €)	119,3	123,3	-4,0
Total Provisiones (M €)	411,7	448,6	-36,9
% Dudosos 90D/ Gestionados (Balance + Titulizados) - Sin incluir Subjetivos	8,43%	9,11%	-67,5
% Dudosos Subjetivos	3,97%	3,66%	31,6
% Total Dudosos	12,40%	12,76%	-35,9
% Cobertura "Dudosos > 90D + Inmuebles"	23,50%	23,8%	-0,4%
% Ratio De Eficacia Consolidado	33,90%	34,4%	-0,5%

(1): incorporación del resultado 12m-19 en Tier 1.

(2): RWA versión estándar + Riesgo Operacional estandar del resultado 2019 en Tier 1 (desde dic-2015).

Producción Consolidada

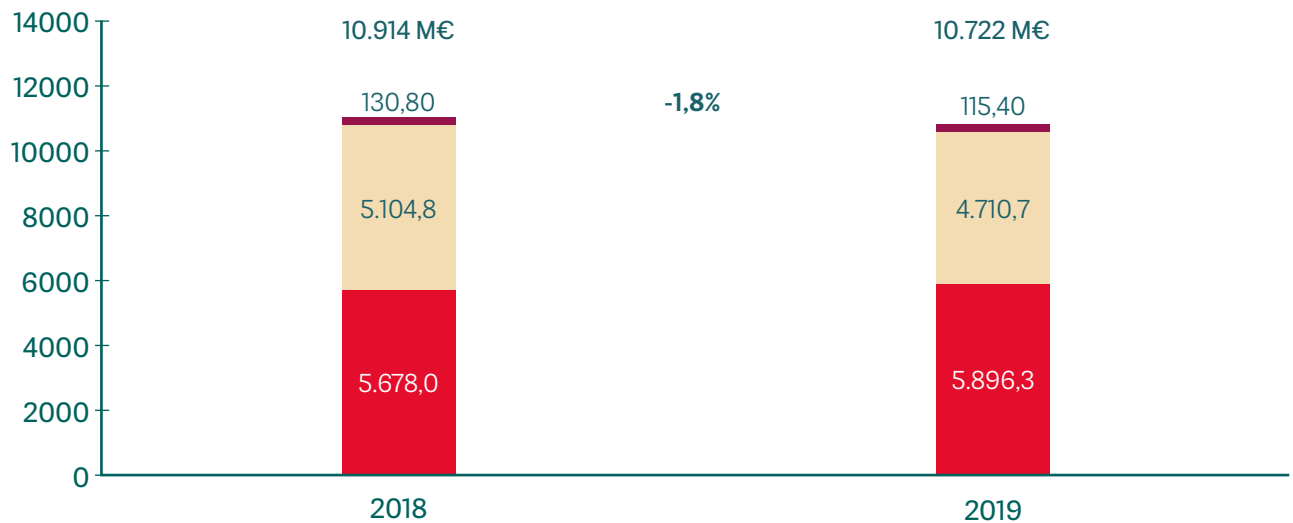
M euros



- Producción España
- Producción Portugal

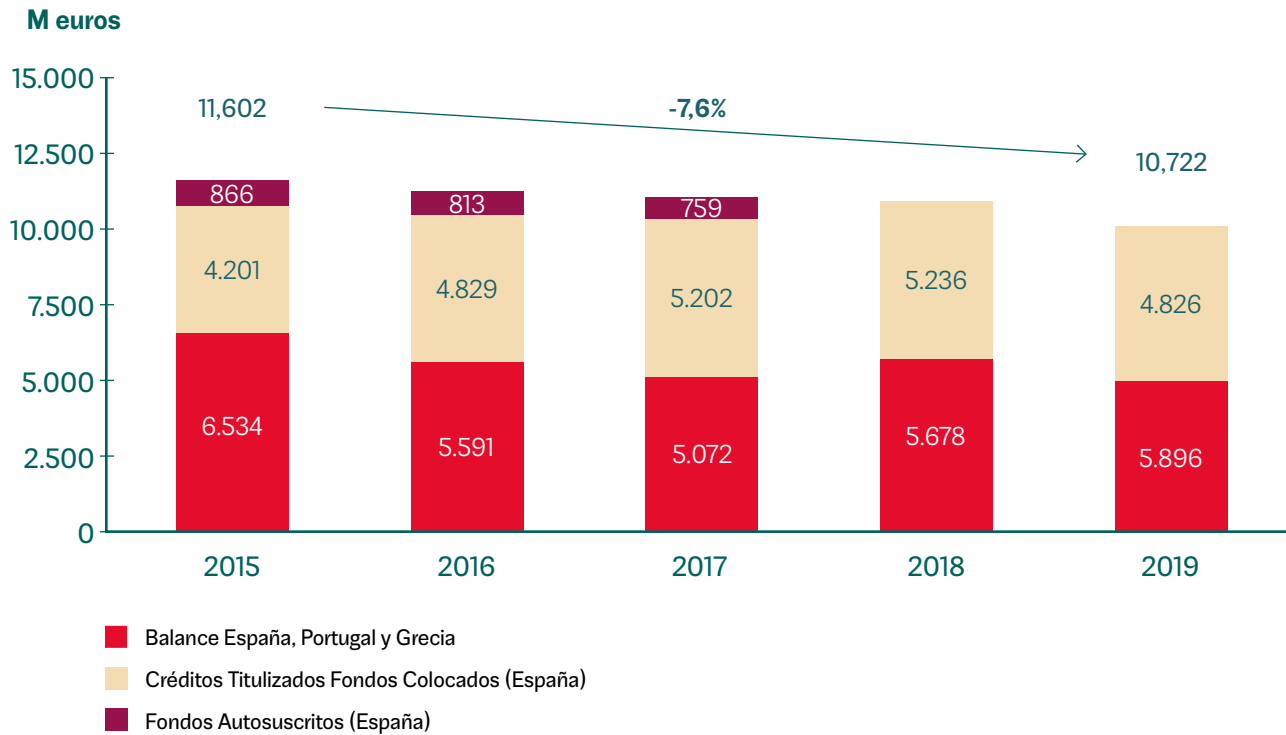
Saldos Vivos Gestionados

M euros

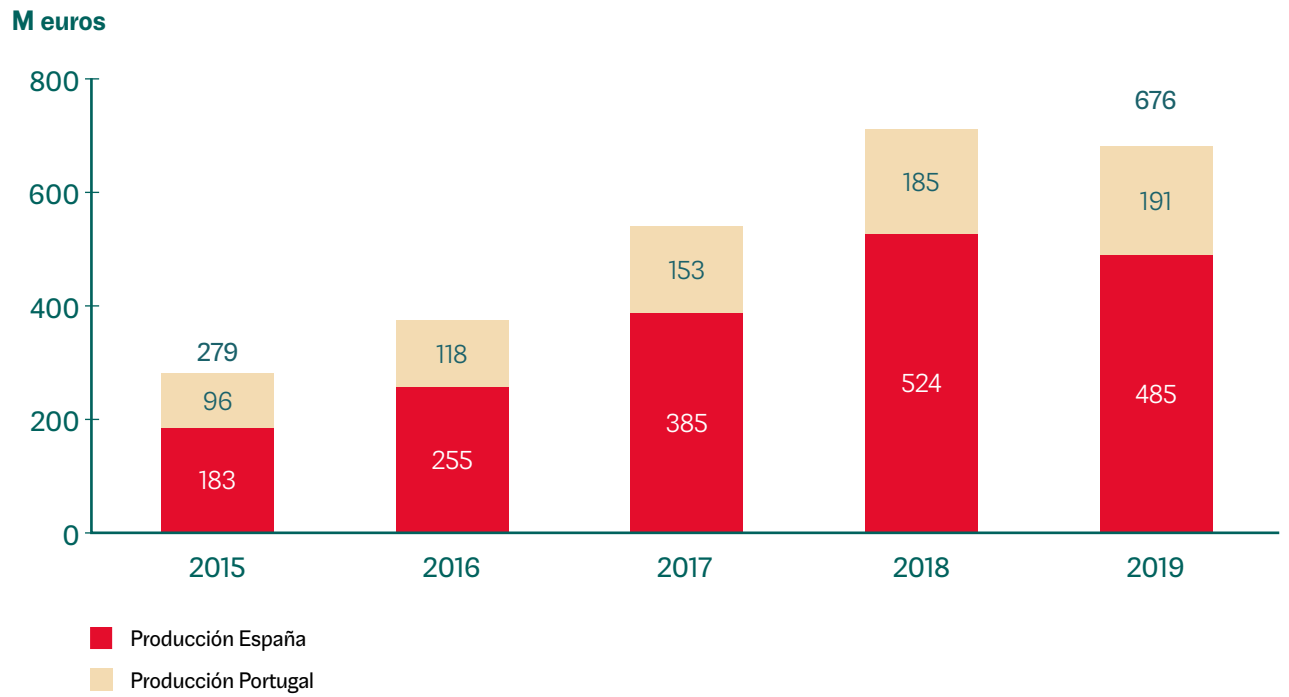


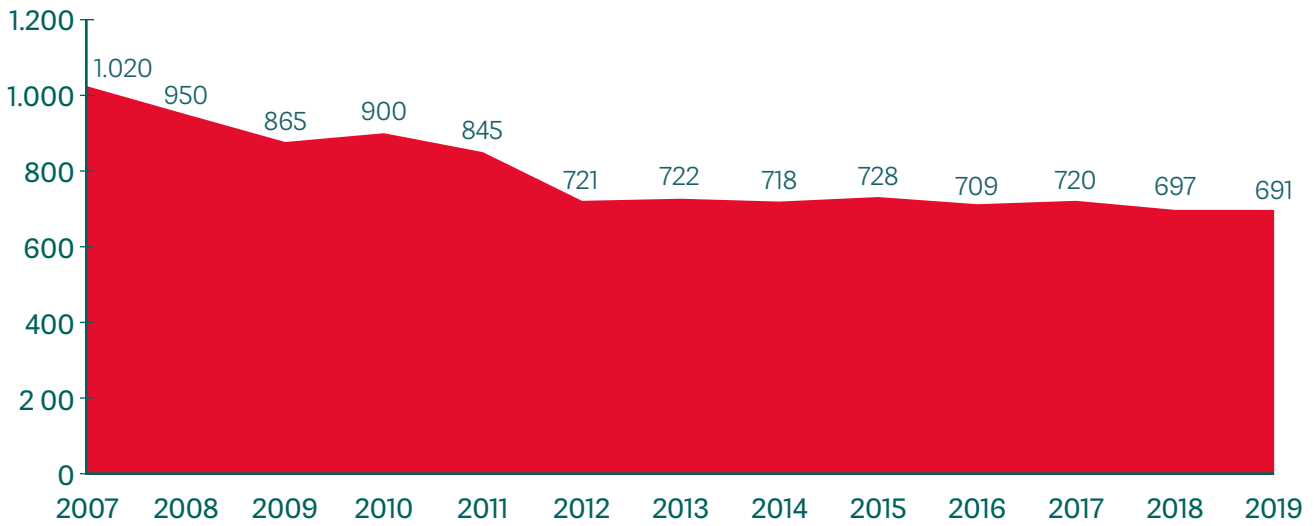
- Balance España, Portugal y Grecia
- Titulizaciones Colocadas Consolidadas España
- Titulizaciones Colocadas Fuera de Balance España

Evolución del Saldo Vivo Gestionado



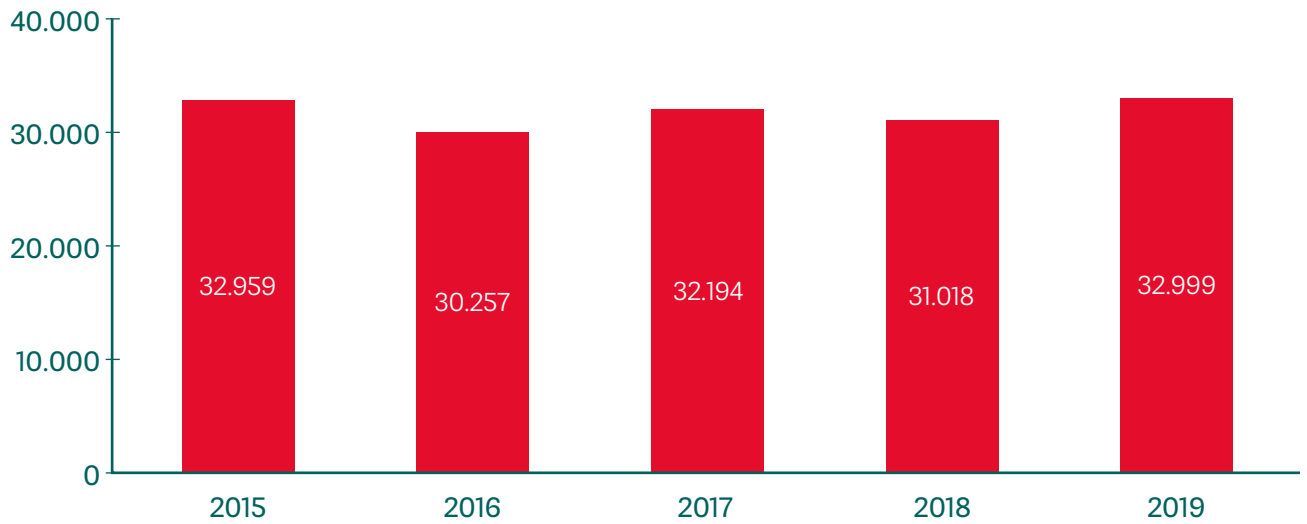
Evolución de la Producción Nueva



Principales Magnitudes**Evolución de la Plantilla España, Portugal y Grecia*****M euros**

* Incluyendo ETT's

Evolución de las Horas de Formación (horas/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 2019



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 2019, 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 "12. Anexo: Requerimientos Ley 11/2018 y Estándares 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 "12. Anexo: Requerimientos Ley 11/2018 y Estándares 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.

C/ Alcalá, 63, 28014 Madrid Teléfono: + 34 915 624 030 Fax: + 34 915 610 224 e-mail: auditoria@mazars.es
Oficinas en: Alicante, Barcelona, Bilbao, Madrid, Málaga, Valencia, Vigo

MAZARS Auditores, S.L.P. Domicilio Social: Calle Diputació, 260, 08007 Barcelona
Registro Mercantil de Barcelona, Tomo 30.734, Folio 212, Hoja B-180111, Inscripción 1ª, N.I.F. B-61622262





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 2019.

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 2019 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad dominante, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- 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 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 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 2019 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 "12. Anexo: Requerimientos Ley 11/2018 y Estándares 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, 1 de abril de 2020

MAZARS AUDITORES, S.L.P.

Oscar Herranz López

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

MAZARS AUDITORES, S.L.P.

2020 Núm. 01/20/01789

30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Informe sobre trabajos distintos
a la auditoría de cuentas



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



una casa es...

mucho más que un espacio físico,
es el lugar entorno al cual gira todo,
un universo personal



1. Introducción

El presente Estado de Información no Financiera consolidado forma parte del Informe de Gestión del Grupo UCI emitiéndose como un informe separado. Este informe da respuesta a 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 segundo Informe No Financiero del Grupo hemos presentado información y métricas más maduras. Durante 2019 hemos trabajado para consolidar los datos presentados, mejorarlos de acuerdo a objetivos internos y a las tendencias del sector, aumentar su comparabilidad e incrementar el número de indicadores incluidos.

Además, en 2019 hemos revisado nuestra Política de Responsabilidad Corporativa y diseñado un plan estratégico de Responsabilidad Corporativa 2019-2020, en el que se definen cuatro ejes de actuación alineados con las conclusiones del Estudio de

Este Informe No Financiero cubre el 93% de los empleados del Grupo UCI y el 98% del saldo vivo gestionado.

Materialidad de 2018, lo cual vertebra la acción del grupo en materias no financieras y, por tanto, los resultados del presente informe.

Para elaborar el presente informe hemos seguido los requisitos establecidos por la Ley 11/2018, y se ha tomado como referencia 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 que se han tomado como referencia.

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.

De conformidad con la normativa vigente, este Estado de Información No Financiera ha sido objeto de verificación por parte de Mazars Auditores, S.L.P. El Informe de Verificación independiente está contenido en el presente documento.





2. Modelo de negocio

2.1 ENTORNO ECONÓMICO Y TENDENCIAS

El crecimiento de la economía mundial ha continuado en 2019 la ralentización iniciada el año anterior, reflejo de las tensiones comerciales entre USA y China, y las incertidumbres que se fueron generando en torno al Brexit y su desenlace. Con un 2,9% estimado por el FMI, tras 3,6% en 2018, la tasa mundial de crecimiento estaría por debajo del 3% por primera vez desde 2013.

En 2019, la economía española volvió crecer a un ritmo próximo al doble del de la zona Euro, si bien con un crecimiento ralentizado: una tasa del 2,0 % en 2019 frente a 2,4% y 3,1% registrados en 2018 y 2017.

El mercado inmobiliario español ha mantenido la tendencia de recuperación de precios iniciada en 2015. La subida interanual hasta el 3er trimestre 2019 fue del 3,1%, según datos del Ministerio de Fomento, una cifra inferior al 3,9% observado en el cierre 2018, idéntica a la subida registrada en 2017. En cuanto a volúmenes, 2019 ha registrado por primera vez en cinco años un retroceso de las operaciones de compraventa de vivienda (-3,4% con respecto a 2018).

La entrada en vigor de la Ley de Contratos de Crédito inmobiliario en el mes de junio tuvo un notable impacto sobre el mercado hipotecario español.

En los últimos cinco años, la tendencia del mercado hipotecario español ha sido de un progresivo incremento de los volúmenes contratados. Esta tendencia se ha mantenido en 2019, con un incremento interanual acumulado a junio de 2019 (último dato publicado) del 12,2%, alimentada por la evolución favorable de los precios y por el incremento de la oferta de las entidades que operan en el mercado español. El mes de junio vio la entrada en vigor de un nuevo marco regulatorio de la actividad, la Ley de Contrato de Crédito Hipotecario, cuya puesta en marcha tuvo un notable impacto negativo en el volumen de contratación en los primeros meses de su

puesta en marcha, como consecuencia de los cambios operativos y de los mayores plazos de reflexión obligatoria establecidos en la nueva Ley.

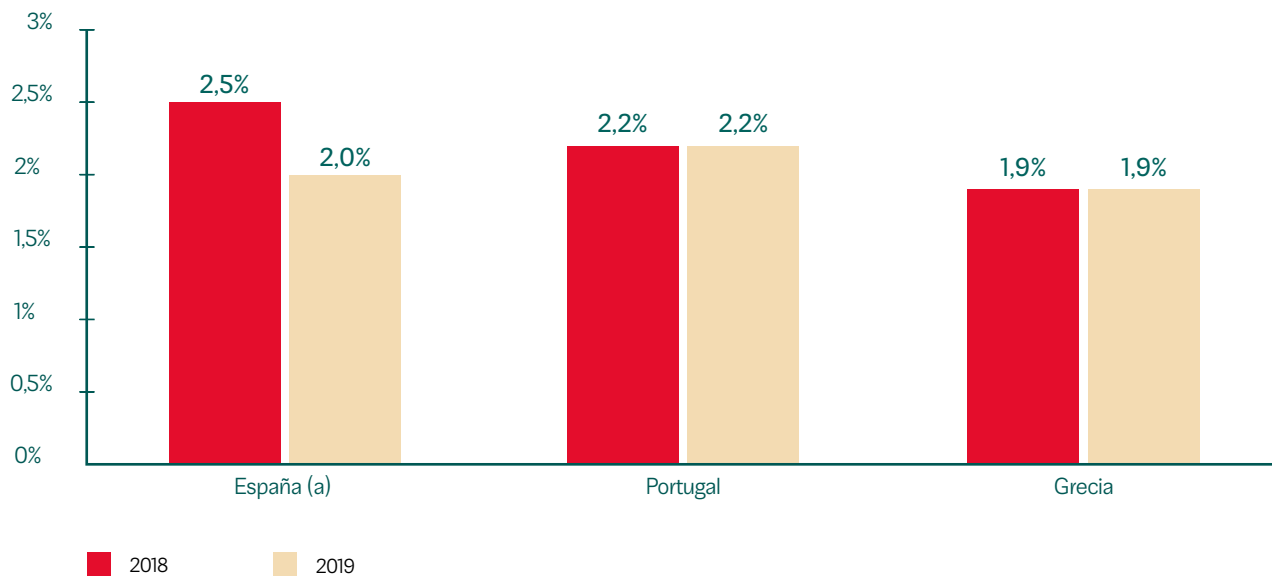
Portugal presentó unas tasas de crecimiento del PIB en línea con España (+1,9% en 2018), ambos sustancialmente por encima del nivel del crecimiento de la zona Euro (+1,2% a la misma fecha).

Con un crecimiento del 1,8% en 2019, en línea con el 1,9% experimentado sobre el conjunto de 2018, la economía griega confirma su salida del estancamiento en el que se mantenía hasta la segunda mitad de la década pasada.

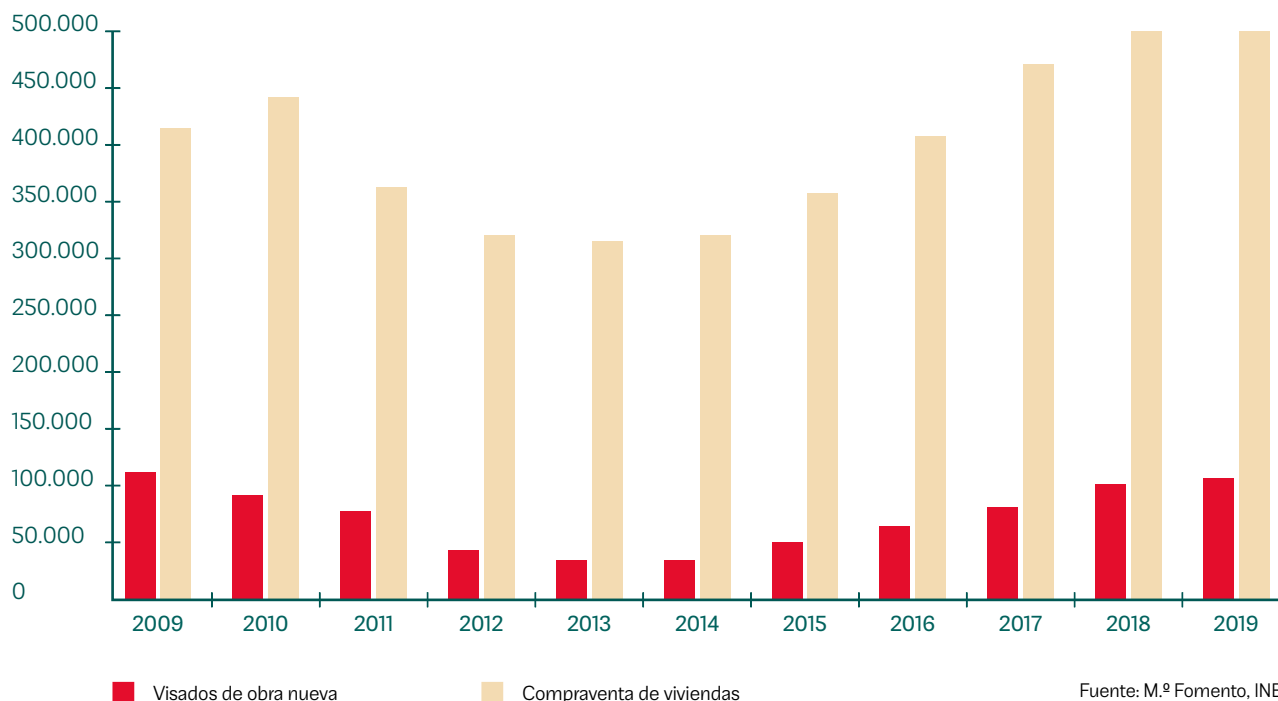
Variación trimestral PIB

	PIB - % variación anual				Variación anual Bolsas			Inflación - fin de año				Desempleo - fin de año			
	2016	2017	2018	2019	17/'16	18/'17	19/'18	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
EE.UU. (a)	1,6	2,3	2,6	2,4	25%	-6%	22%	2,1	2,0	1,9	2,3	4,9	4,4	3,9	3,5
Japón	0,6	1,9	0,8	0,9	19%	-12%	18%	0,3	1,1	0,3	0,8	3,1	2,8	2,5	2,2
Zona EURO (19 area)	1,7	2,5	1,9	1,2	7%	-14%	25%	1,1	1,4	1,5	1,3	10,0	9,1	7,9	7,4
Alemania (a)	1,9	2,5	1,5	0,6	13%	-19%	25%	1,7	1,6	1,7	1,5	4,1	3,8	3,3	3,2
Francia (a)	1,1	2,3	1,7	1,3	9%	-11%	26%	0,8	1,2	1,9	1,6	10,1	9,4	9,1	8,4
España (a)	3,2	3,1	2,5	2,0	7%	-15%	12%	1,4	1,2	1,2	0,8	19,6	17,2	14,2	13,7
Portugal	1,5	2,7	2,2	2,2	15%	-12%	10%	0,9	1,6	0,6	0,4	11,2	9,0	6,9	6,9
Grecia	0,0	1,4	1,9	1,9	25%	-24%	49%	0,3	1,0	0,6	1,1	23,6	21,5	18,0	16,5

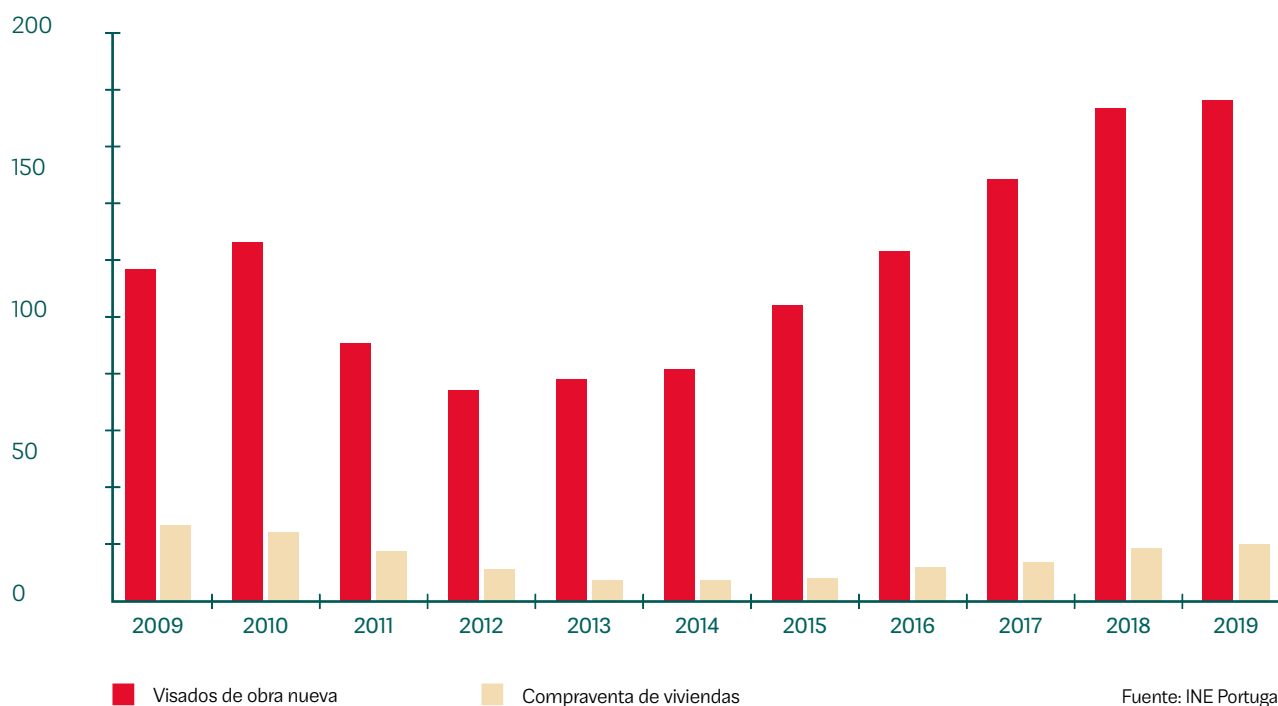
Fuente: Eurostat + UCI (a): (Base 2010)

Crecimiento del PIB (% anual)

Viviendas: compraventa y visados de obra nueva España



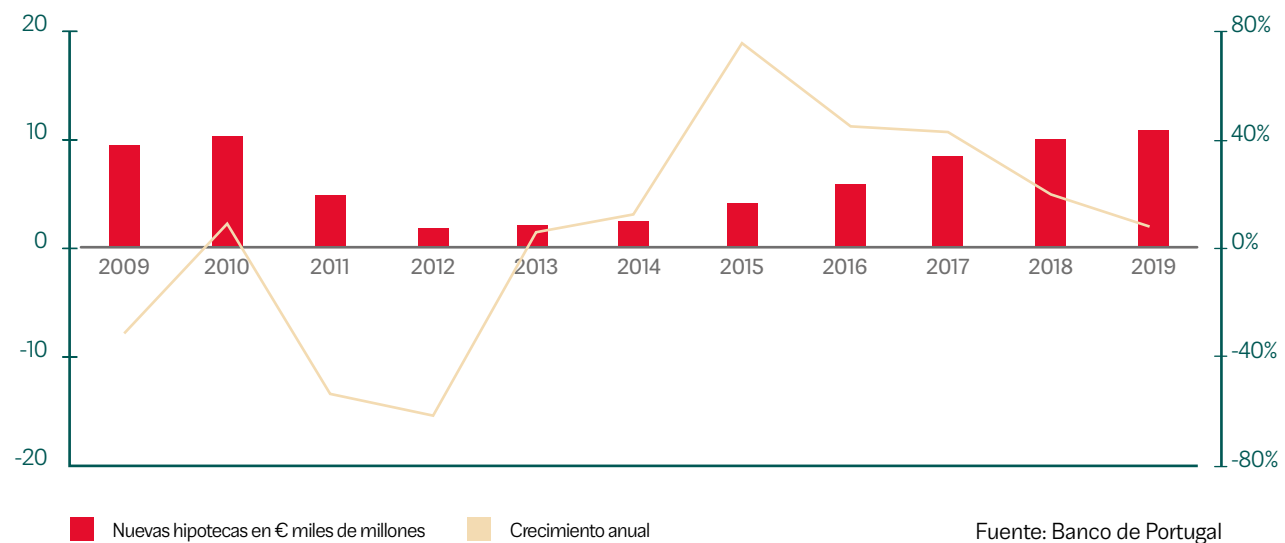
Viviendas: compraventa y visados de obra nueva Portugal



Nuevas hipotecas en España



Nuevas hipotecas en Portugal



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 el que ambas entidades participan al 50%.

Nuestro objetivo es satisfacer la demanda de vivienda a través de soluciones de financiación responsables, transparentes y personalizadas.

Facilitamos el acceso a la vivienda y contribuimos a la renovación del parque inmobiliario para conseguir ciudades más sostenibles a través de nuestras hipotecas y préstamos reforma a particulares y comunidades.

Contamos con 25 agencias en toda España y 8 en Portugal, y una parte importante de nuestro negocio está en la alianza con alrededor de 2.000 agencias inmobiliarias. Además, desde 2014, también comercializamos nuestras soluciones hipotecarias de forma online, a través de la marca hipotecas.com.

Nuestro equipo está compuesto por 636 personas, un 57% son mujeres y un 43% hombres, que se reparten entre nuestra sede corporativa de Madrid, nuestras 25 agencias en España y 8 en Portugal.

Durante el año hemos concedido hipotecas por 676 millones de euros, 485 millones en España y 191 en Portugal, lo que supone un leve descenso frente a 2018 (-4,6%). El volumen total de préstamos hipotecarios concedidos es de 10.722 millones, un 1,8% inferior respecto a 2018.

El margen bruto consolidado obtenido por el Grupo en el último ejercicio ha alcanzado los 156 millones de euros, un 1% inferior, que viene provocado por la entrada en vigor de la Ley 5/2019, reguladora de Contratos de Crédito Inmobiliario en España y la asunción de gastos e impuestos por parte de la banca desde noviembre de 2018.

Por su parte, la tasa de morosidad se ha situado en el 8,43% a cierre de 2019, 68 puntos básicos inferior a la cifra alcanzada en el ejercicio anterior, si bien el saldo dudoso subjetivo supondría el 4%.

En 2019 hemos superado los 350.000 clientes desde nuestra creación y 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.

Nuestro objetivo es mantener una relación duradera con nuestros clientes, más allá del simple acto de la contratación de un préstamo o la compra de un inmueble. Nuestro compromiso es ofrecer un servi-

cio y productos de calidad, adaptados a las circunstancias de nuestros clientes, competitivos y, a la vez, sostenibles con nuestro entorno.

2.3 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

En 2015 redefinimos las líneas básicas que empujan 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 y, por lo tanto, indican los campos de mayor avance en 2019.

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.



Estado de Información no Financiera 2019

- Dar respuesta a la demanda social de acceso a vivienda con productos responsables.

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, considerán-



dolo 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 ESTRATEGIA

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 Reinvención.

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.

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 la compra de una vivienda.

También nos gusta mirar al futuro. 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.

Como entidad financiera tenemos un papel esencial para contribuir a la descarbonización de la economía europea, un reto que abordamos a través de nuestro proyecto estratégico Green Mortgages & Loans, promoviendo la compra de viviendas energéticamente eficientes y la rehabilitación del parque inmobiliario, o desarrollando soluciones de financiación sostenibles.

A través de dicho proyecto, desde 2018, formamos parte de la iniciativa Energy Efficient Mortgages (EEMi), desarrollada 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 2019 hemos participado en algunos de los principales foros sectoriales de España y Europa, así como organizando eventos que permitan trasladar al sector hipotecario e inmobiliario la importancia de la sostenibilidad.

Nos adelantamos a un futuro que vendrá marcado por edificios y viviendas sostenibles, un compromiso que ya aplicamos en nuestras propias sedes, donde hemos iniciado el proceso para obtener la certificación ISO 14001.

Nuevas fuentes de ingresos

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 permiten 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.

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.

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



Estado de Información no Financiera 2019

los equipos de atención al cliente y facilite la detección temprana de las necesidades de nuestros clientes.

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 hemos desarrollado un sistema que automatiza la decisión de un préstamo hipotecario mediante herramientas de Inteligencia Artificial y de gestión de reglas. La solución, que se implementará de forma progresiva en 2020, 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

Operamos en España, Portugal, Grecia y Brasil. En España y Portugal nuestra 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.

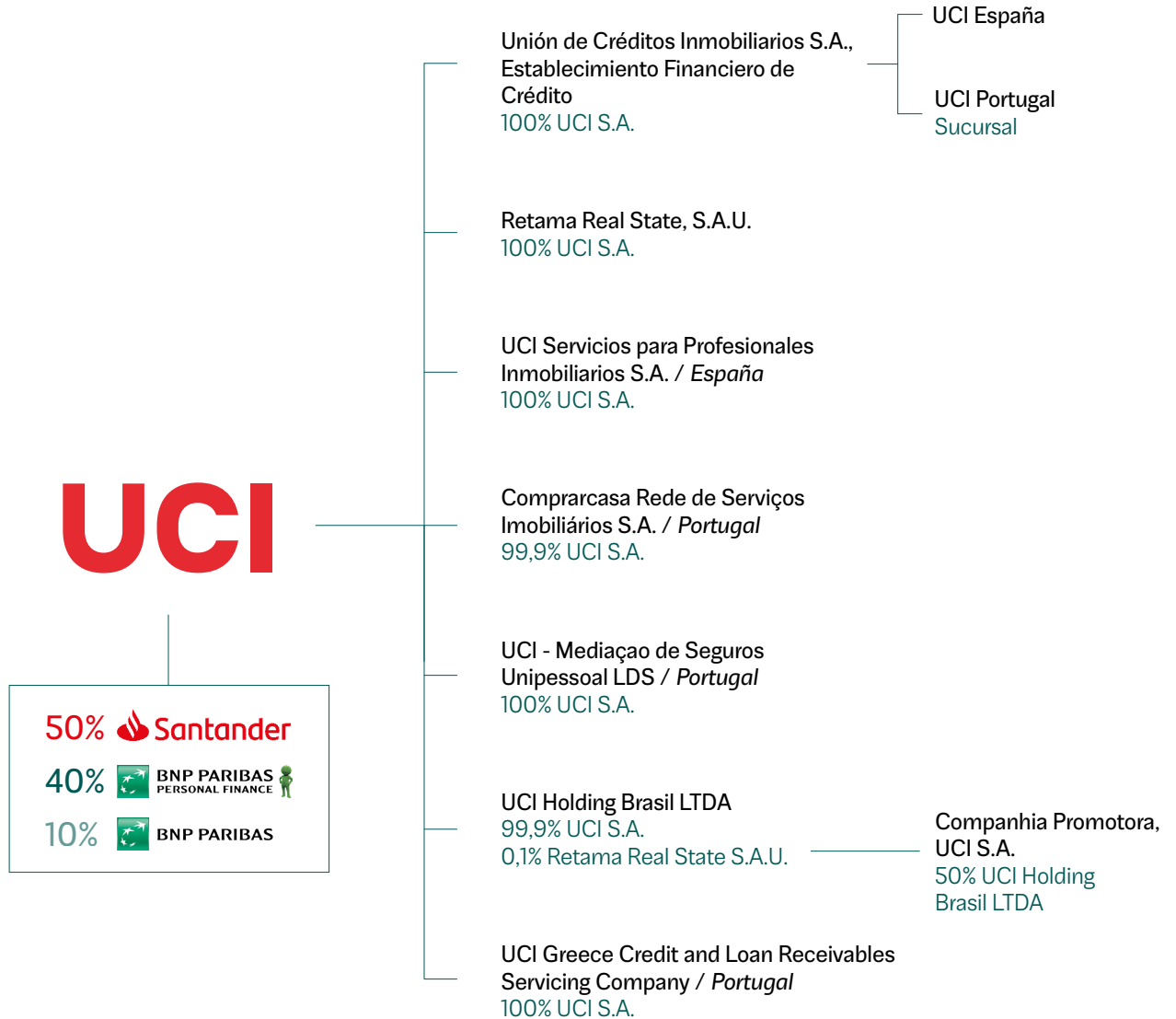
Esta política toma en consideración las directrices sobre gobierno interno de la Autoridad Bancaria Europea (EBA), de 2018, en las que se especifican los sistemas, procedimientos y mecanismos de gobierno interno que las entidades de crédito y las empresas de inversión deben implementar para garantizar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

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



GRUPO UCI: SOCIEDADES FILIALES, PARTICIPADAS Y SUCURSALES 2019



* Con fecha 27 de marzo de 2019, el Banco de Portugal, de acuerdo con la normativa portuguesa, autorizó la transformación del estatuto jurídico de la sucursal como sucursal de país tercero.

Estado de Información no Financiera 2019

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

UCI, S.A.	<p>Presidente: Matías Rodríguez Inciarte Presidente de Santander Universidades</p> <p>Consejera: Remedios Ruiz Maciá Directora Global de Supervisión y Consolidación de Riesgos en Banco Santander; consejera del Banco Santander Totta</p> <p>Consejero: Benoît Patrice Stéphane Cavalier Director General Delegado de BNP Paribas Personal Finance</p> <p>Consejero: Michel Falvert Director Grandes Acuerdos BNP Paribas Personal Finance</p> <p>Secretario del Consejo de Administración: Eduardo Isidro Cortina Romero Director de Asesoría Jurídica y Cumplimiento</p>
Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A., Establecimiento Financiero de Crédito	<p>Presidente: Matías Rodríguez Inciarte Presidente de Santander Universidades</p> <p>Consejera: Remedios Ruiz Maciá Directora Global de Supervisión y Consolidación de Riesgos en Banco Santander; consejera del Banco Santander Totta</p> <p>Consejero: Benoît Patrice Stéphane Cavalier Director General Delegado de BNP Paribas Personal Finance</p> <p>Consejero: Michel Falvert Director Grandes Acuerdos BNP Paribas Personal Finance</p> <p>Secretario del Consejo de Administración: Eduardo Isidro Cortina Romero Director de Asesoría Jurídica y Cumplimiento</p>
Retama Real Estate, S.A.U.	<p>Administrador único: Roberto Colomer Blasco Director General de UCI</p>
UCI Servicios para Profesionales Inmobiliarios S.A.	<p>Presidente: Roberto Colomer Blasco Director General de UCI</p> <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> <p>Consejero: José Antonio Borreguero Herrera Director de Informática de UCI</p> <p>Consejero: José Gerardo Duelo Ferrer Presidente Consejo General de COAPIS</p> <p>Consejero: Fernando García Erviti Consultor inmobiliario independiente</p> <p>Consejero y secretario del Consejo de Administración: Eduardo Isidro Cortina Romero Director de Asesoría Jurídica y Cumplimiento</p>
CCPT - Comprarcasa Rede Serviços Imobiliários S.A.	<p>Presidente: Roberto Colomer Blasco Director General de UCI</p> <p>Consejero: Pedro Megre Monteiro do Amaral Director General de UCI Portugal</p> <p>Consejero: Luis Mário Saraiva Fonseca Nunes Director General de Comprarcasa Portugal</p> <p>Consejero: Luis Carvalho Lima Presidente de la Dirección Nacional de APEMIP</p> <p>Consejero: Vasco Morgadinho Reis Vicepresidente de la Dirección Nacional de APEMIP (Asesor)</p> <p>Secretaria del Consejo de Administración: Magda Andrade Responsable de la Asesoría Jurídica de UCI Portugal</p>
UCI Mediação de Seguros Unipessoal, LDA	<p>Administrador de la sociedad: Gregory Hervé Delloye Director Financiero de UCI Portugal</p> <p>Administrador de la sociedad: Pedro Megre Monteiro do Amaral Director General de UCI Portugal</p>
Holding Brasil L.T.D.A.	<p>Administrador de la sociedad: Rui Filipe Amaral Lopes Director Comercial</p> <p>Administrador de la sociedad: Carla José Da Silva Moniz Directora Financiera</p>

Companhia Promotora UCI	<p>Presidente: José Antonio Carchedi Vicepresidente: Roberto Colomer Blasco Director General de UCI Consejero: Luis Felipe Carlomagno Carchedi Director General Companhia Promotora UCI S.A. 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</p>
UCI Greece Credit and Loan Receivables Servicing Company	<p>Presidente: Pedro Megre Monteiro do Amaral Director General de UCI Portugal Consejero: Aristidis Arvanitakis Director General UCI Grecia Consejero independiente: Dominique Bernard Marie Servajeau Socio director de Bedor Excem</p>

COMPOSICIÓN DE LOS COMITÉS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL GRUPO UCI

Grupo UCI Comité de Auditoría y Riesgos	<p>Presidente: Michel Falvert Director Grandes Acuerdos BNP Paribas Personal Finance Vocal: Remedios Ruiz Maciá Directora Global de Supervisión y Consolidación de Riesgos en Banco Santander; consejera del Banco Santander Totta</p>
Grupo UCI Comité de Evaluación, Idoneidad y Remuneraciones	<p>Presidente: Matías Rodríguez Inciarte Presidente de Santander Universidades Vocal: Benôit Patrice Stéphane Cavalier Director General Delegado de BNP Paribas Personal Finance</p>

COMPOSICIÓN DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN Y EJECUTIVO

Grupo UCI Comité de Dirección	<p>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</p>
--------------------------------------	---

Estado de Información no Financiera 2019

Grupo UCI. Comité Ejecutivo	<p>Anabel del Barco del Barco Directora de Responsabilidad Corporativa y Comunicación</p> <p>José Antonio Borreguero Herrera Director de Informática</p> <p>Eduardo Isidro Cortina Romero Director de Asesoría Jurídica y Cumplimiento</p> <p>Fernando Delgado Saavedra Director de Marketing Profesional</p> <p>Francisco José Fernández Ariza Director de Servicios Profesionales</p> <p>Cecilia Franco García Directora de Posventa y Gestión de Inmuebles</p> <p>José García Parra Director de Proyectos de la Organización Comercial de UCI</p> <p>Marta Pancorbo García Directora de Simplificación</p> <p>Tomás Luis de la Pedrosa Masip Director de Auditoría Interna</p> <p>Miguel Ángel Romero Sánchez Director de Clientes</p> <p>Francisco Javier Villanueva Martínez Director de Evaluación de Riesgos y Calidad</p>
UCI Portugal Comité de Dirección y Ejecutivo	<p>Pedro Megre Monteiro do Amaral Director General</p> <p>Gregory Hervé Delloye Director de Riesgo y Financiero</p> <p>José Portela Director de Clientes</p> <p>Luis Nunes Director General Comprarcasa</p> <p>Pedro Pereira Director de Marketing</p> <p>Carlos Vintem Director Comercial y Marketing</p>
UCI Greece Credit and Loan Receivables Servicing Company, Comité Ejecutivo	<p>Aristidis Arvanitakis Director General UCI Grecia</p> <p>Pedro Megre Monteiro do Amaral Director General UCI Portugal</p> <p>Thanasis Diorelis Director de Posventa y Comercialización de Inmuebles</p> <p>Christos Gramatikopoulos Director Administrativo y Financiero</p> <p>Thanasis Philippou Director de Operaciones y Recuperaciones</p>
Companhia Promotora UCI Comité Ejecutivo	<p>José Antonio Carchedi Presidente</p> <p>Roberto Colomer Blasco Director General UCI</p> <p>Luis Felipe Carlomagno Carchedi Director General Companhia Promotora UCI S.A.</p> <p>Pedro Megre Monteiro do Amaral Director General UCI Portugal</p>

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.



3. 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 nuestra solvencia.

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:

En UCI dirigimos una gestión integral de los riesgos, donde la definición y control del apetito al riesgo son un elemento clave.



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.

3.1 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, hemos definido e implementado nuestro Marco de Apetito al Riesgo (en adelante RAF, siglas del término inglés Risk Appetite Framework) formalizando 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.

3.2 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:

Estado de Información no Financiera 2019

CR	FAMILIA DE RIESGO	DEFINICIÓN
FR01	Concentración <i>Concentration</i>	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.
FR02	Crédito <i>Credit</i>	Muestra la posibilidad de sufrir pérdidas derivadas del incumplimiento por el deudor de sus obligaciones contractuales. Incluye el riesgo de contraparte.
FR03	Tipo de interés estructural <i>Structural interest rate</i>	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. 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.
FR04	Apalancamiento <i>Leverage</i>	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.
FR05	Liquidez <i>Liquidity</i>	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: – Gestión de Liquidez Corto Plazo – Gestión de Liquidez Medio/Largo Plazo
FR06	Mercado <i>Market</i>	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.
FR07	Operacional <i>Operational</i>	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.
FR08	Reputacional <i>Reputational</i>	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.
FR09	Estratégico <i>Strategic</i>	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.
FR10	Estructura de capital <i>Capital structure</i>	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.

3.3 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 el área de evaluación de riesgos (compuesta por el Dpto. Risk Management y el Dpto. Control Interno) y por el área de cumplimiento y conducta. 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 sig-

nificativo 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.

El apetito al riesgo para Grupo UCI durante el ejercicio 2019 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.

3.4 RIESGOS AMBIENTALES, SOCIALES Y DE BUEN GOBIERNO

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, se está trabajando en incluir el riesgo ESG (Environmental, Social and Governance) en el mapa de riesgos de la compañía.



4. Compliance y cultura ética corporativa

4.1 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.

El Compliance es una herramienta clave en nuestra actividad diaria.

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 aquéllas previstas en nuestro ordenamiento jurídico y aquéllas asumidas voluntariamente por UCI, cuya inobservancia además de responsabilidad penal o fuertes sanciones administrativas, pueden 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.

4.2 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.

4.3 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 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.

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 2019** 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).
- 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 procedimiento de comunicación sistemática de operaciones (DMO).

Del mismo modo, UCI ha actualizado su **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.

Junto con la política de regalos e invitaciones, se ha validado la **política anticorrupción 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 in-

tereses 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”.

4.4 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 2019 se han recibido y tramitado 2 denuncias a través de este canal en España, encuadradas en la categoría de “Relaciones Laborales” y relacionadas con “Personas y Compañía” y “conductas relativas a la integridad como valor de la compañía”. Ambos casos se resolvieron y se aplicaron las correspondientes medidas disciplinarias.

Política de regalos. Durante el ejercicio 2019 no se ha registrado ninguna incidencia en esta materia.

Alertas Prevención de Blanqueo de Capitales. Durante el año 2019 se han analizado un total de:

- 656 alertas en España, de las cuales 22 fueron comunicadas al OCI (órgano de control Interno) y de esas 22, se han comunicado 5 al SEP-BLAC. 5.
- En Grecia se han analizado 8 alertas, de las que no se ha comunicado ninguna al órgano regulador local.
- En Portugal se han analizado 231 alertas y se ha comunicado 1 al regulador local.

4.5 SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN IMPARTIDA EN MATERIA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Los módulos de formación en materia de Cumplimiento impartidos durante el año 2019 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.

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

- Posibles irregularidades en la valoración de clientes a UCI.
- Alerta ética .
- Procedimiento de contratación de proveedores.
- Política de servicios esenciales externalizados.
- Ciberseguridad y uso adecuado de datos personales y confidenciales.
- Cultura de cumplimiento.
- Memoria de supervisión bancaria.

- Comunicación de protocolo y brechas de seguridad.
- Política de protección del Consumidor.

El alcance de las mismas ha sido a toda la plantilla, excepto la referente a Posibles irregularidades en la valoración de clientes a UCI que iba dirigida a la red comercial; Política de servicios esenciales externalizados para managers y alta dirección y la Memoria de supervisión bancaria para la alta dirección.

En el ejercicio 2019 se han difundido 106 comunicaciones de información sobre novedades normativas en España.

4.6 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 2019, hemos destinado 26.372,12 euros a asociaciones sectoriales:

- Asociación Hipotecaria Española.
- Asociación Nacional de Establecimientos financieros de Crédito (ASNEF).
- Cámara franco – española de comercio e industria.
- Green Building Council España.
- DIRSE.
- Federación Española del Corazón (FEC).
- Asociación Española de la Calidad.

APORTACIONES A ASOCIACIONES (SECTORIALES Y OTRAS)

Datos Clave	2019	2018
Asociación Española de la Calidad	1.100,00 €	
Asociación Hipotecaria Española	17.693,00 €	17.150,00 €
ASNEF – Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito	2.985,12 €	5.926,14 €
Cámara franco – española de comercio e industria	448,00 €	448,00 €
DIRSE	1.000,00 €	
Green Building Council-España	1.331,00 €	1.331,00 €
Federación Española del Corazón (FEC)	1.815,00 €	
Total	26.372,12 €	24.855,14 €



5. Estrategia de Responsabilidad Corporativa

5.1 ANÁLISIS DE TEMAS RELEVANTES

En 2018, en línea con el eje estratégico Responsable y Sostenible, impulsamos un proceso de desarrollo estratégico de Responsabilidad Corporativa configurado por tres iniciativas clave que se desarrollarían entre el cuatro trimestre de 2018 y 2019: Análisis de Materialidad, Política de Responsabilidad Corporativa y Estrategia de Responsabilidad Corporativa.

Análisis de Materialidad

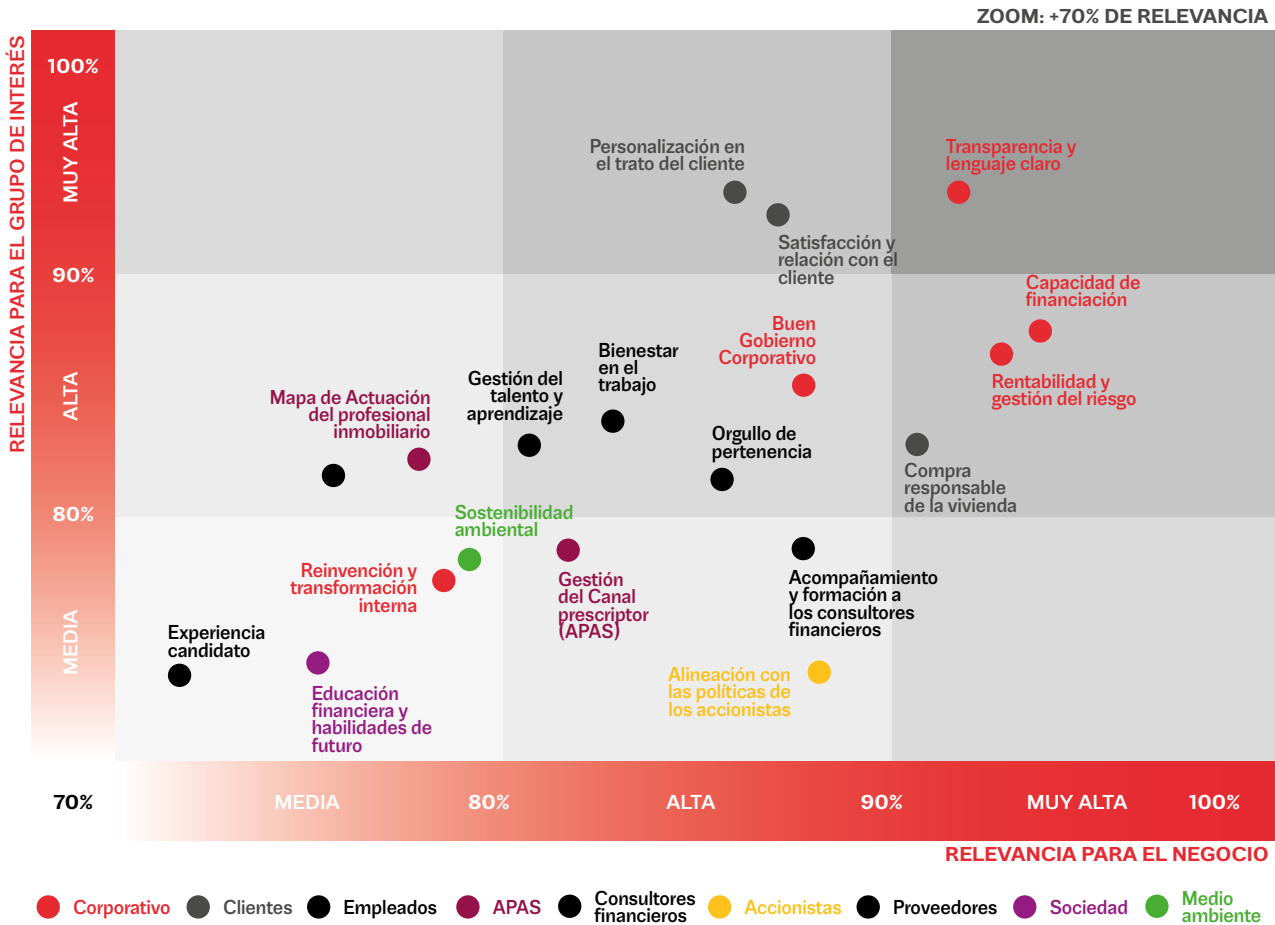
En 2018 realizamos nuestro primer análisis de materialidad, una buena práctica en materia de responsabilidad corporativa que permite identificar, desde la perspectiva de la sostenibilidad, los temas relevantes para el negocio y para los grupos de interés y define los temas prioritarios a partir del grado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

En 2019 se han aprobado el plan y la política de Responsabilidad Corporativa.

Estado de Información no Financiera 2019

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.



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 evaluaciones externas con entrevistas a expertos de responsabilidad corporativa, del sector financiero, la academia y los medios. Para com-

pletar el análisis se realizó un análisis mediático de los temas relevantes asociado a UCI y se analizaron tendencias en responsabilidad corporativa y para el sector. Adicionalmente, las conclusiones extraídas del análisis y los temas señalados como más relevantes han servido como punto de partida en la elaboración de nuestra primera estrategia de Responsabilidad Corporativa.

5.2 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

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





5.3 PLAN DE ACTUACIÓN

En 2019, en base a las conclusiones del análisis de materialidad y con el trabajo desarrollado con diferentes áreas de UCI vinculadas a los grupos de interés, se definió el plan de responsabilidad corporativa que cuenta con cuatro ejes principales de actuación y dos transversales, estos últimos están vinculados a las acciones de comunicación y las alianzas que se puedan establecer para impulsar la responsabilidad y la sostenibilidad en UCI.

- **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.
- **Transparencia y lenguaje claro** tiene como objetivo impulsar la claridad en nuestras relaciones, mediante el diálogo y la transparencia que generan confianza.
- **Empoderamiento de las personas** para contribuir al desarrollo de las personas para su bienestar presente y futuro.

- **Hogar sostenible** con el que se pondrá en valor y se promoverá la sostenibilidad en la vivienda en los espacios de trabajo.

Todos los ejes tienen definidas unas líneas de actuación y unas acciones en concreto para hacer efectivo el plan y avanzar en los objetivos marcados.

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.

5.4 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 2019 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 se ha constituido 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.

Por el entorno en el que realiza la actividad y por el producto y servicio que comercializa la compañía, las cuestiones relativas al trabajo forzoso y el trabajo infantil no son temas materiales para la organización, motivo por el que no existen políticas y procedimientos relacionados con estas materias.

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.



6. Un gran equipo

6.1 EMPLEO

Nuestros empleados son el activo más importante y el pilar esencial del éxito de la Compañía, razón por la que cuestiones como el empleo estable, la formación y el desarrollo profesional, así como la vigilancia de las cuestiones relacionadas con la salud y bienestar de los empleados son los ejes de nuestras políticas de Recursos Humanos.

Actualmente nuestro equipo está compuesto por 636 personas, un 57% son mujeres y un 43% hombres, que se reparten entre nuestra sede corporativa de Madrid, nuestras 25 agencias en España y 8 en Portugal.

En 2019 incorporamos a nuestra compañía 24 personas, un 66,7% 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

El 66,7% de las personas que se incorporaron a la compañía lo hicieron con contrato estable.

un entorno de trabajo seguro, saludable e igualitario en el que se favorece la conciliación.

En esta línea, el pasado año pusimos en marcha en España el **proyecto estratégico Personas y Cultura**. 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, entiendo 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. 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.

6.2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

El 98,5% 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 2019 se ha seguido trabajando sobre dicha política para abordar nuevas fases. Así mismo, se está trabajando en la Política de Desconexión Digital en el ámbito laboral en la compañía, proyecto que se implantará a lo largo de 2020.

Beneficios Sociales en España

- Reconocimientos médicos (con ampliación de protocolos)
- Vacuna de gripe
- Programas de gestión de bienestar y salud
- Ergonomía en el puesto de trabajo
- Flexiworking (jornada laboral flexible)
- 29 días laborables de vacaciones
- Cheques guardería
- Jornada reducida hasta los 12 años del hijo
- Seguro de vida
- Seguro médico privado
- Tickets restaurante
- Ayudas al transporte
- Préstamos sin interés
- Financiación en condiciones favorables

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

Estado de Información no Financiera 2019

EMPLEADOS UCI ESPAÑA

		2019		2018	
		Total	%	Total	%
Empleados por sexo (n.º total y %)	Mujeres	309	56,39%	311	55,83%
	Hombres	239	43,61%	246	44,17%
Empleados por edad (n.º total y %)	< 25 años	4	0,73%	6	1,08%
	25-40 años	145	26,46%	175	31,41%
	>40 años	399	72,81%	376	67,51%
N.º de nacionalidades		11		10	
Empleados inmigrantes (n.º total y %)		22	4,00%	22	2,00%
N.º de empleados con discapacidad (n.º total y %)		4	0,73%	5	0,90%
N.º Empleados por clasificación profesional	Alta dirección	18	3,28%	19	3,41%
	Dirección	10	1,82%	10	1,80%
	Manager	93	16,97%	90	16,16%
	Colaborador	427	77,92%	438	78,64%
TOTAL		548		557	

EMPLEADOS UCI PORTUGAL

		2019		2018	
		Total	%	Total	%
Empleados por sexo (n.º total y %)	Mujeres	52	59,09%	53	60,92%
	Hombres	36	40,91%	34	39,08%
Empleados por edad (n.º total y %)	< 25 años	2	2,27%	2	2,30%
	25-40 años	28	31,82%	25	28,74%
	>40 años	58	65,91%	60	68,97%
N.º de nacionalidades		2	2,27%	2	
Empleados inmigrantes (n.º total y %)		0	0,00%	1	1,15%
N.º de empleados con discapacidad (n.º total y %)		0	0,00%	0	
N.º Empleados por clasificación profesional	Alta dirección	1	1,14%	1	1,15%
	Dirección	5	5,68%	5	5,75%
	Manager	26	29,55%	23	26,44%
	Colaborador	56	63,64%	58	66,67%
TOTAL		88		87	

Estado de Información no Financiera 2019

MODALIDAD CONTRATOS DE TRABAJO UCI ESPAÑA

	2019		2018	
	n.º	%	n.º	%
Contratos temporales TC (n.º total y %)	6	1,09%	16	2,87%
Contratos indefinidos TC (n.º total y %)	540	98,54%	539	96,77%
Contratos temporales TP	0	0,00%	0	0,00%
Contratos indefinidos TP	2	0,36%	2	0,36%
TOTAL	548		557	

MODALIDAD CONTRATOS DE TRABAJO UCI PORTUGAL

	2019		2018	
	n.º	%	n.º	%
Contratos temporales TC (n.º total y %)	12	13,64%	17	19,50%
Contratos indefinidos TC (n.º total y %)	74	84,09%	70	80,50%
Contratos indefinidos TP	2	2,27%	0	0,00%
TOTAL	88		87	

PROMEDIO ANUAL DE MODALIDADES DE CONTRATO POR SEXO UCI ESPAÑA

	2019		2018	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Promedio anual contratos temporales tiempo completo	6,58	4,58	3,92	6,0
Promedio anual contratos indefinidos tiempo completo	301,58	235,16	311,00	241,92
Promedio anual contratos temporales tiempo parcial	0,0	0,0	0,0	0,0
Promedio anual contratos indefinidos tiempo parcial	1,0	1,0	0,50	1,00
TOTAL	309,17	240,75	314,25	249,25

PROMEDIO ANUAL DE MODALIDADES DE CONTRATO POR SEXO UCI PORTUGAL

	2019		2018	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Promedio anual contratos temporales tiempo completo	7,25	5	10	4
Promedio anual contratos indefinidos tiempo completo	42,58	30,92	46	30
Promedio anual contratos temporales tiempo parcial	0	0	0	0
Promedio anual contratos indefinidos tiempo parcial	2	0	0	0
TOTAL	51,83	35,92	56	34



PROMEDIO ANUAL DE MODALIDADES DE CONTRATO POR EDAD UCI ESPAÑA

	2019			2018		
	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	3	7,17	1	1,92	8	0
Promedio anual contratos indefinidos tiempo completo	2,08	149,75	384,92	0,33	153,42	399,17
Promedio anual de contratos temporales a tiempo parcial	0,58	1	0,42	0	0	0
TOTAL	5,66	157,92	386,34	2,25	161,42	399,17

PROMEDIO ANUAL DE MODALIDADES DE CONTRATO POR EDAD UCI PORTUGAL

	2019			2018		
	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	9,92	2,33	3	9	2
Promedio anual contratos indefinidos tiempo completo	1,25	17,75	54,50	0	17	59
Promedio anual de contratos temporales a tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
Promedio anual de contratos indefinidos a tiempo parcial	0	0	2			
TOTAL	1,25	27,67	58,83	3	26	61

1. Los datos promedio en Portugal se refieren al número total de empleados que han trabajado en UCI independientemente de que hayan causado baja a lo largo del año.



Estado de Información no Financiera 2019



PROMEDIO ANUAL DE MODALIDADES DE CONTRATO POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL UCI ESPAÑA

	2019				2018			
	Alta dirección	Dirección	Manager	Colaborador	Alta dirección	Dirección	Manager	Colaborador
Promedio anual contratos temporales	0	0	0	11,17	0	0	0	9,92
Promedio anual contratos indefinidos	18,83	10	90,42	417,50	18,33	9,25	90,67	434,67
Promedio anual contratos temporales a tiempo parcial.	0	0	0	0	0	0	0	0
Promedio anual contratos indefinidos a tiempo parcial	0	0	0	2	0	0	0	1,55
TOTAL	18,83	10	90,42	430,67	18,33	9,25	90,67	444,59

PROMEDIO ANUAL DE MODALIDADES DE CONTRATO POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL UCI PORTUGAL

	2019				2018			
	Alta dirección	Dirección	Manager	Colaborador	Alta dirección	Dirección	Manager	Colaborador
Promedio anual contratos temporales	0	0	0	12,25	0	0	0	14
Promedio anual contratos indefinidos	1	5	25,42	42,08	1	5	24	46
Promedio anual contratos temporales a tiempo parcial.	0	0	0	0	0	0	0	0
Promedio anual contratos indefinidos a tiempo parcial	0	0	0	2	0	0	0	0
TOTAL	1	5	25,42	56,33	1	5	24	60

1. Los datos promedio en Portugal se refieren al número total de empleados que han trabajado en UCI independientemente de que hayan causado baja a lo largo del año.

En lo que respecta al número de despidos, se incluyen las principales cifras sobre el número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.

CLASIFICACIÓN DEL NÚMERO DE DESPIDOS UCI ESPAÑA

		2019	2018
N.º despidos por sexo	Mujeres	3	10
	Hombres	7	4
N.º despidos por edad	< 25 años	0	0
	25-40 años	1	5
	>40 años	9	9
N.º despidos por clasificación profesional	Alta Dirección	1	0
	Manager	2	2
	Colaborador	7	12
TOTAL		10	14

CLASIFICACIÓN DEL NÚMERO DE DESPIDOS UCI PORTUGAL

		2019	2018
N.º despidos por sexo	Mujeres	0	0
	Hombres	0	0
N.º despidos por edad	< 25 años	0	0
	25-40 años	0	0
	>40 años	0	0
N.º despidos por clasificación profesional	Manager	0	0
	Colaborador	0	0
TOTAL		0	0

Estado de Información no Financiera 2019

Remuneración

En las siguientes tablas se muestran las cifras más relevantes en cuanto a remuneración media de la plantilla desagregadas por sexo, edad y clasificación profesional.

REMUNERACIÓN MEDIA DE LOS EMPLEADOS UCI ESPAÑA

		2019	2018
Remuneración media por sexo	Mujeres	27.670,29 €	26.740,64 €
	Hombres	35.009,63 €	34.473,54 €
Remuneración media por edad	< 25 años	21.086,22 €	18.264,90 €
	25-40 años	24.429,45 €	23.427,82 €
	>40 años	33.310,29 €	33.476,93 €
Remuneración media por clasificación profesional o igual valor	Alta dirección	94.613,53 €	93.572,97 €
	Dirección	56.735,13 €	55.813,62 €
	Manager	40.552,36 €	39.953,21 €
	Colaborador	25.469,92 €	24.805,87 €

REMUNERACIÓN MEDIA DE LOS EMPLEADOS UCI PORTUGAL

		2019	2018
Remuneración media por sexo	Mujeres	14.428,66 €	15.738,52 €
	Hombres	24.637,87 €	28.931,69 €
Remuneración media por edad	< 25 años	10.314,29 €	5.214,55 €
	25-40 años	13.929,54 €	15.307,39 €
	>40 años	21.289,51 €	23.542,25 €
Remuneración media por clasificación profesional o igual valor	Alta dirección	116.228,52 €	135.599,94 €
	Dirección	52.626,73 €	61.353,54 €
	Manager	21.522,68 €	26.649,68 €
	Colaborador	12.964,97 €	14.753,86 €

BRECHA SALARIAL UCI ESPAÑA (1)

	2019	2018
Alta dirección	1,35	1,33
Dirección	1,15	1,27
Manager	1,11	1,12
Colaborador	1,02	1,02

BRECHA SALARIAL UCI PORTUGAL (1)

	2019	2018
Alta dirección	N/A	N/A
Dirección	N/A	N/A
Managers	1,08	1,05
Colaborador	1,02	0,87

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

Retribuciones al consejo de administración:

Durante el ejercicio 2019, los miembros del Consejo de Administración recibieron una remuneración media de 10.500€.

La única consejera renuncia a la percepción de remuneración y dietas, así como dos de los consejeros (hombres).

REMUNERACIÓN MEDIA DE LOS CONSEJEROS Y DIRECTIVOS ESPAÑA (1)

	2019		2018	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Remuneración media consejeros	-	14.000,00 € -	€	17.500,00 €
Remuneración media directivos	84.666,90 €	148.704,82 €	82.042,20 €	143.828,05 €

REMUNERACIÓN MEDIA DE LOS CONSEJEROS Y DIRECTIVOS PORTUGAL (1)

	2019		2018	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Remuneración media consejeros	-	€ -	€ -	€
Remuneración media directivos	-	€ 52.626,73 € -	€	91.335,19 €

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.



6.3 SALUD Y SEGURIDAD

En lo relativo a la Salud y Bienestar en el trabajo, en 2019 lanzamos una nueva edición de nuestra campaña Cuidate Corazón en UCI España. Cuidate Corazón 2.0. tiene el objetivo de personalizar la experiencia de bienestar que UCI pone a disposición de todas las personas.

Una de las acciones realizadas a lo largo de 2019 es la puesta a disposición de todos los empleados de Madrid un 'box' de bienestar que les ha permitido conocer su punto de partida en lo relativo a indicadores de salud metabólica, condición física y la autopercepción del estrés, de la salud y la autogestión de los hábitos saludables. A partir de estas mediciones se indican puntos de mejora y objetivos y compromisos de bienestar sobre los aspectos que se quieren mejorar.

Además, para alinearnos con nuestros proveedores de salud y bienestar, se ha realizado el proyecto Smart Provider, un modelo analítico creado para analizar, evaluar e interpretar los datos globales relativos a salud y bienestar, que pertenecen a los proveedores que nos prestan servicios relacionados

con la salud en la empresa, con el objetivo de crecer juntos y conocer el impacto.

En el ejercicio 2019 también hemos continuado nuestra adhesión al Programa de Empresas Comprometidas con la Salud Cardiovascular de sus empleados de la Fundación Española del Corazón (FEC). Así mismo, se han realizado acciones que promueven la alimentación saludable, el bienestar y la práctica del ejercicio físico.

- **Gestión y bienestar del equipo directivo:** Creación de un perfil de salud grupal que se integra en la campaña Cuidate Corazón 2.0. con mediciones saludables y mesas colectivas de nutrición, cardio-recuperación y emociones.
- **Desayunos saludables:** Dentro de la campaña de reconocimiento médico, se han ofrecido desayunos saludables a los empleados que han realizado su reconocimiento.
- **Día de la fruta:** un día al mes se realiza el día de la fruta, poniendo a disposición de los empleados cestas con frutas de temporada. En total se han entregado 6.450 unidades y 1.042,5 kg y se ha repartido por toda España.
- **Córner con menús saludables:** El córner ubicado en la cocina de la sede establece las kcal y ofrece menús vegetarianos, veganos y sin gluten.
- **Programa "Cuida tu mente":** se trata de un programa sobre estrés en positivo en el que se han realizado talleres para el descanso y gestión emocional, y hasta 16 sesiones de Mindfulness en toda España. Como evolución a estos talleres y para tratar con más profundidad temas específicos demandados por los empleados, se han realizado 3 módulos formativos presenciales y 4 sesiones que abordan la gestión del estrés con herramientas prácticas relacionadas con el cuerpo, con la mente y con las emociones a 48 personas.
- **Máquinas de vending saludable:** En el mes de octubre, las máquinas de vending de nuestra sede en Madrid se sustituyeron incorporando otras con productos más saludables y de mayor calidad.

Para incentivar la práctica del ejercicio físico como herramienta para lograr un estilo de vida saludable, la Compañía ha impulsado la participación de los colaboradores en distintas carreras populares a lo largo de 2019, todas ellas en Madrid.

- Un equipo de 29 colaboradores ha participado en la XI Edición de la Carrera Liberty.
- Un total de 48 runners ha participado en la VI Edición de la Carrera contra el Cáncer, organizada por la Asociación Española Contra el Cáncer.
- La Compañía ha facilitado la participación de cuatro equipos de runners con un total de 12 corredores en la XX Edición de la Carrera de las Empresas en Madrid.
- Un total de 28 corredores de UCI participó en la Carrera del Corazón que tiene como objetivo contribuir a llevar una vida activa y saludable.
- Un total de 12 empleados también han participado en la primera Carrera Solidaria por la Educación Financiera y la Inclusión, patrocinada por ASNEF y Fundación ONCE.
- 21 corredores participaron en la carrera solidaria Hay salida contra la violencia de género.

Otras actividades deportivas que se han mantenido en 2019 han sido la participación en el torneo de fútbol en Madrid que ha contado con 13 personas; el segundo torneo de pádel de UCI en el que han participado 5 parejas de Madrid y la plataforma GymForLess que permite adquirir cupones de acceso diario en más de un millar de centros de fitness de toda España. Una media de 29 personas al mes se ha beneficiado de las ventajas de este sistema para hacer deporte a un precio reducido.

Otras acciones relacionadas con la salud han sido:

- Administración de vacuna de gripe estacional.
- Ampliación de protocolos médicos en los reconocimientos médicos anuales: Sangre Oculta en Heces a mayores de 45 años o con antecedentes familiares; Prevención de Cáncer de Colon; Triglicéridos, LDL Colesterol, HDL Colesterol, T4L, T3, Hierro, Ferritina, PSH a mayores de 45 años, ácido úrico.
- Revisión oftalmológica con la colaboración de AVER. Con el objetivo de velar por la salud ocular de las personas se ofrece esta revisión cada dos años, por tratarse de un trabajo de pantalla de visualización de datos, 143 personas de UCI Madrid realizan la revisión en el mes de abril del 2019.

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 2019 se ha realizado una auditoría legal interna de nuestro sistema de gestión de PRL.

Nos regimos por el convenio sectorial ASNEF, la Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito en España, y según su artículo 27 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.

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 desagravados por sexo.

Estado de Información no Financiera 2019

TASA DE ABSENTISMO ESPAÑA EN PORCENTAJE (%)

	2019	2018
Accidente	0,24 ¹	0,15
Enfermedad común	2,37	2,62
Maternidad	0,71	0,55
Enfermedad profesional	0	0
TOTAL	3,36	3,32

TASA DE ABSENTISMO PORTUGAL EN PORCENTAJE (%)

	2019	2018
Accidente	0,02	0,9
Enfermedad común	0,35	0,34
Maternidad	0,43	0,18
Enfermedad profesional	0	0
TOTAL	0,8	1,42

1. Para el dato de accidentes no se tienen en cuenta las jornadas perdidas de los accidentes que hayan ocurrido en 2018 pero hayan continuado surtiendo efectos durante 2019.

N.º DE HORAS DE ABSENTISMO ESPAÑA

	2019	2018
Contingencia común	38.744 ²	48.744
Contingencia profesional	3.848	2.816
TOTAL	42.592	51.560

N.º DE HORAS DE ABSENTISMO PORTUGAL

	2019	2018
Contingencia común	1.304	1.288
Contingencia profesional	40	328
TOTAL	1.344	1.616

2. Para el cálculo del número de horas se estima un promedio de jornada de ocho horas.



SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO UCI ESPAÑA

	2019		2018	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Frecuencia accidentes laborales	9,5	2,4	7,4	2,3
Frecuencia enfermedades profesionales	0	0	0	0
Gravedad accidentes laborales	0,2	0,2	0,4	0,0
Gravedad enfermedades profesionales ³	0	0	0	0
N.º de accidentes de trabajo por sexo	5	1		

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO UCI PORTUGAL

	2019		2018	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Frecuencia accidentes laborales	0	2	21,00	0
Frecuencia enfermedades profesionales	0	0	0	0
Gravedad accidentes laborales	0	0,02	0,43	0
Gravedad enfermedades profesionales	0	0	0	0
N.º de accidentes de trabajo por sexo	0	1		

3. Para el cálculo del número de horas se estima un promedio de jornada de ocho horas. No se tienen en cuenta las jornadas perdidas de los accidentes que hayan ocurrido en 2018 pero que hayan continuado surtiendo efectos durante 2019.

6.4 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

	N.º convenios colectivos 2018	% de empleados cubiertos
España	1	100%
Portugal	0	0%

6.5 DIVERSIDAD

En UCI España se han llevado a cabo las siguientes acciones para garantizar la **integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad**.

- 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.

Durante el 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)

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.

Igualmente, en 2019 se ha constituido 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.

En el 2019 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.

6.6 FORMACIÓN

En UCI consideramos que potenciar el desarrollo de las habilidades de nuestros empleados repercute positivamente de forma bidireccional. A través de la formación buscamos la especialización de nuestros profesionales y mejorar sus aptitudes.

En 2019, el 100% de nuestros empleados ha recibido formación, sumando un total de 27.317 horas.

La entrada en vigor de la Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario en España ha reforzado nuestras obligaciones en materia de transparencia con el cliente. Con el fin de garantizar la calidad y transparencia de las comunicaciones con el cliente en todas las fases,

la compañía ha impulsado formaciones de carácter obligatorio para todos los empleados que participan en actividades relacionadas con la comercialización, la concesión y el diseño de productos, de forma que tengan acreditados conocimientos y competencias en los contenidos que regula la norma.

En total, 309 empleados y consultores financieros han participado en las formaciones de la nueva normativa en 2019, resultando el 93% de los participantes apto.



HORAS DE FORMACIÓN LEY DE CONTRATOS DE CRÉDITO INMOBILIARIO

Total participantes	309
Empleados formados (voluntario)	2
Empleados formados (obligatorio)	307
Aptos	93%
Horas totales	15.450
Importe	49.287 €

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 2019 un 81,53% de las formaciones realizadas en España fueron impartidas por proveedores externos.

En un momento en el que la formación online está plenamente asentada y la formación presencial sigue siendo fundamental, las formaciones de e-learning en España suponen un 75,7% del total, mientras que las presenciales representan un 24,3%. La media en horas de formación por persona se sitúa en 49,6 en España, 54,2 en Portugal y 9,82 en Grecia.

En cuanto al sexo de los participantes en España, un 54,59% fueron hombres y un 45,41% mujeres.

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

HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍAS PROFESIONALES (ESPAÑA, PORTUGAL Y GRECIA)

Categorías profesionales	“Variación 18-19%”	2019	2018
Colaborador	-19,71%	20.201	25.162
Manager	14,74%	5.571	4.855
Directivo	54,34%	1.545	1.001
TOTAL	-11,93%	27.317	31.018

Estado de Información no Financiera 2019

6.7 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.

Canales on y offline

“Ágora” es 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.

PARTICIPACIÓN EN ÁGORA

	“Variación %”	2019	2018
Comentarios	-21,83%	623	797
Publicaciones al mes	-37,67%	12,67	20,33
Total publicaciones	-37,7%	152	244

“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”.

PARTICIPACIÓN EN EL PATIO (ESPAÑA Y PORTUGAL)

	“Variación %”	2019	2018
Comentarios	-17,4%	356	431
Total publicaciones	-1,69%	290	295

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.

RELACIÓN SOPORTES COMUNICACIÓN INTERNA

Nombre	Periodicidad	Destinatarios
Intranet	Diario	Difusión General
Newsletter "El patio"	Quincenal	Difusión General
UCI te informa	Bajo demanda	Bajo demanda
Newsletter UCI Noticias	Diario	Difusión General
El batido	Trimestral	Difusión General
UCI al día	Mensual	Difusión General
Desayunos con la Dirección	Mensual	Bajo demanda
UCI Way	Anual	Managers
UCI Day	Anual	Difusión General
Ágora	Diario	Difusión General

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.

INDICADORES COMUNICACIÓN INTERNA

Nombre	2019
Tasa de acceso	31%
Tasa de interacción	22%
Tasa de lectura	62%

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).

Además, desde 2015 realizamos desayunos con la dirección, un evento mensual en el que diferentes colaboradores se reúnen con el CEO para intercambiar experiencias y opiniones.



7. El cliente como centro de nuestra actividad

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.

En España, la entrada en vigor de la Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario incorpora 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

¿Por qué decir "Customer Centric" cuando podemos decir que estamos a su lado?

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 sobre-**

deudamiento. 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.

En 2019 el número de hipotecas firmadas en España y Portugal se ha situado en 4.160, 2.895 en España y 1.265 en Portugal, un 11% menos que en 2018.

NÚMERO DE HIPOTECAS FORMALIZADAS (ESPAÑA Y PORTUGAL)

Datos clave	2019	2018
Número de hipotecas firmadas España	2.895	4.653
Número de hipotecas firmadas Portugal	1.265	



Estado de Información no Financiera 2019

Nuevo modelo de oficinas

En 2019 implementamos un nuevo modelo de oficina que nos permite estar más cerca de nuestros clientes, en espacios de mayor tamaño, innovadores y sostenibles en los que ofrecer nuestros servicios con la máxima especialización.

Con un marcado carácter y un diseño contemporáneo y tecnológico, estos nuevos espacios cumplen tres premisas: son un lugar de encuentro con el cliente, un espacio para el networking con profesionales inmobiliarios y un centro de trabajo, cuyo concepto se aproxima a un centro de coworking, con un ambiente transversal sin divisiones ni despachos.

Dicho modelo se ha implementado en las agencias de Barcelona Premium, Marbella, Valencia y Madrid.

Reinventa Postventa

Como complemento a la reinención de la red comercial iniciada en 2015, y en constante evolución desde entonces, en 2018 se implementa el proyecto Reinventa Posventa, con foco en los clientes en gestión y tres objetivos:

- Establecer un mayor conocimiento de los clientes en cartera

- Adelantarnos a las necesidades de nuestros clientes de forma proactiva y con nuevos productos.
- Aumentar los niveles de satisfacción.

A lo largo de 2019 se han implementado las primeras acciones en el ámbito de la posventa, como un nuevo discurso comercial para proporcionar una experiencia memorable en el primer contacto después de la firma o la transformación del lenguaje financiero de las comunicaciones a una información sencilla y comprensible.

7.1 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 2019 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.

VALORACIONES EKOMI CLIENTES ESPAÑA

Datos clave	2019*	2018**
Cientes UCI	9,6/10	9,6/10
Cientes hipotecas.com	9,7/10	9,7/10
“Clientes IB”	9,8/10	

* La calificación de 2019 en España se ha realizado con las valoraciones de 5.786 clientes.

** En Portugal la valoración a través de ekomi se inició en julio de 2018 y a cierre de 2019, 890 clientes son los que realizaron la calificación.

VALORACIONES EKOMI CLIENTES PORTUGAL

Datos clave	2019	2018
Cientes UCI	4,8/5	4,6/5

Estado de Información no Financiera 2019

La satisfacción de los clientes es una de las máximas de UCI. Muestra de ello son los datos de la

encuesta realizada por Qualimétrie a clientes que firmaron su hipoteca durante 2019.

CALIDAD PERCIBIDA CLIENTES ESPAÑA

Datos clave	2019*	2018**
Nivel satisfacción	98,95	99,16%
Nivel recomendación	97,33	97,86%

* Estos datos se basan en los resultados de 2.136 encuestas realizadas por Qualimétrie hasta el mes de diciembre.

** Los datos de 2018 se basan en los resultados de 2.852 encuestas realizadas por Qualimétrie.

CALIDAD PERCIBIDA CLIENTES PORTUGAL

Datos clave	2019	2018
Nivel satisfacción	92,8%	95%
Nivel recomendación	98,0%	97,80%

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 (CONTACTO A EN LÍNEA CON SU CRÉDITO)

Datos clave	2019*	2018**
Nivel satisfacción	96,16%	95,86%
Nivel recomendación	80,17%	77,74%

* Los datos de 2019 se han realizado sobre una muestra de 1.870 clientes.

** Los datos de 2018 se basan en los resultados de 2.040 encuestas.

CALIDAD PERCIBIDA CLIENTES POSVENTA (SIN CONTACTO A EN LÍNEA CON SU CRÉDITO)

Datos clave	2019	2018
Nivel satisfacción	91,27%	92,64%
Nivel recomendación	80,66%	83,87%

Estado de Información no Financiera 2019

Así mismo, también se mide la satisfacción de los clientes respecto a la web cliente. En este caso, la encuesta se muestra de manera automática

cada dos meses y el cliente puede elegir voluntariamente responder a la encuesta a través de un banner en cada cierre de sesión.

CALIDAD PERCIBIDA CLIENTES WEB CLIENTE

Datos clave	2019*	2018**
Nivel satisfacción	86,53%	85,64%
Nivel recomendación	70,25%	71,00%

* Los datos de 2019 se han realizado sobre una muestra de 8.091 clientes.

** Los datos de 2018 se basan en los resultados de 6.572 encuestas.

7.2 RECLAMACIONES Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

En UCI contamos con un servicio de atención al cliente para canalizar y resolver las reclamaciones

recibidas y ofrecer una atención adecuada a sus clientes.

El detalle se muestra en la siguiente tabla:

QUEJAS/RECLAMACIONES DE CLIENTES ESPAÑA

Datos clave	2019	2018 ¹
N.º total de quejas de clientes recibidas	2.340,00	3.411
N.º quejas resueltas favorables al cliente	387,0	361
N.º quejas resueltas desfavorables al cliente	1.874,00	2.823
N.º allanamientos	0,00	0
N.º quejas pendientes de resolución	79,00	227

1. Datos referidos exclusivamente a reclamaciones extrajudiciales.

QUEJAS/RECLAMACIONES DE CLIENTES PORTUGAL

Datos clave	2019	2018
N.º total de reclamaciones de clientes recibidas	37	35
N.º quejas resueltas favorables al cliente	18	15
N.º quejas resueltas desfavorables al cliente	19	20
N.º quejas pendientes de resolución	0	0

7.3 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.

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.

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.

SOLUCIONES OFRECIDAS A CLIENTES

Datos clave	2019
Reestructuraciones	7.633
Soluciones definitivas	750

SOLICITUDES ADHESIÓN CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

Datos clave	2019	2018
Solicitudes admitidas	268	259
Solicitudes aprobadas	170	181

CONTRIBUCIÓN AL FSV

Datos clave	2019	2018
FSV	Se mantienen las 25 viviendas de 2017	Se mantienen las 25 viviendas de 2017



8. 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, nuestros 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.

En 2019 hemos llevado a cabo acciones concretas que detallamos a continuación y que contribuyen al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Estamos comprometidos con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Las principales líneas de actuación durante 2019 han estado enfocadas en nuestro compromiso con la **Educación** como palanca esencial para el desarrollo y la autonomía de las personas.

En 2019 hemos firmado un acuerdo con la **Fundación Dáboris** para ofrecer una beca de formación al talento extraordinario sin recursos. A través de esta colaboración, UCI aportará una cantidad anual para ayudar en su formación a jóvenes estudiantes.

A través del voluntariado corporativo hemos participado en el programa **“tus finanzas, tu futuro”** para enseñar a los estudiantes conceptos básicos para la toma de decisiones financieras. Con este programa 648 estudiantes han recibido la formación impartida por 51 voluntarios de UCI en 17 centros educativos de 10 provincias diferentes.

Así mismo, a través de los programas **“Socios por un Día”** de la Fundación Junior Achievement y **4º ESO + empresa** de la Comunidad de Madrid, 26 voluntarios de UCI en Madrid han compartido sus experiencias profesionales con 21 estudiantes de diversos centros para que conozcan la realidad laboral y las habilidades necesarios para el desempeño de una profesión.

Otra línea de actuación es el apoyo al **bienestar social**, entendido como la contribución del grupo a la salud, a mejorar la calidad de vida y atención de personas en situaciones de exclusión social. Se incluyen las situaciones humanitarias derivadas de catástrofes naturales.

El año 2019 se ha colaborado con la **Fundación Juegaterapia** en el proyecto de reforma de los pasillos del Hospital Niño Jesús en Madrid que se asimilan a El Parque del Retiro para conseguir que la estancia de los niños y jóvenes, familiares y profesionales sanitarios sea lo más agradable posible. UCI ha colaborado con 15.000 euros para hacer realidad este proyecto.

En la sede de Madrid se han fomentado campañas de **donación de sangre con Cruz Roja Española**. En concreto, en 2019, se han organizado dos campañas de las que se han beneficiado de 117 pacientes.

A través de la **Campaña de Navidad**, que se coordina con la **Fundación Valora**, se ha ayudado a dos colectivos diferentes a través de las ONGs Aphis y la Asociación de Familias Numerosas de Madrid.

- A través de nuestra donación, la organización Aphis pudo comprar 55 juguetes educativos para trabajar la estimulación cognitiva, neurosensorial y motriz de los niños y adultos con diversidad funcional que atienden en el centro. De esta manera más de 300 personas se beneficiarán de esta iniciativa.

- Por otra parte, la Asociación de Familias Numerosas de Madrid se beneficiaron de la donación de juguetes nuevos que realizaron los empleados de UCI Madrid a través de la sesión de cine solidario. Con esta acción se alcanzaron 178 juguetes que se repartieron entre 150 niños de 30 familias.

En Portugal se ha mantenido la colaboración con la organización **Crescer Ser** a la que también se ha realizado una donación destinada a la compra de 36 juguetes y 2 cestas de Navidad.

Dentro de esta línea de contribuir al bienestar social, 33 voluntarios de UCI en Valencia, Madrid y Las Palmas participaron en el **día solidario de las empresas iniciativa de cooperación internacional y Atresmedia** en las que se puso foco en la atención con personas con diversidad funcional, en la rehabilitación de centros y viviendas y en la recuperación del medio ambiente con 5 actividades diferentes.

Con motivo de la situación de **emergencia en Mozambique** con motivo del ciclón IDAI se organizó una campaña de recaudación de fondos entre los empleados de UCI. UCI aportó una cantidad inicial de 10.000 euros a la que se añadió la aportación de los empleados, el total ascendió a 11.835 euros que se donó a **Cruz Roja Española** como ayuda para paliar los efectos del ciclón.

Por último, UCI, a través de los premios **Inmosolidarios**, fomenta las buenas prácticas en acción social entre los profesionales inmobiliarios. En 2019 se recibieron 10 proyectos impulsados por las agencias inmobiliarias y cinco de ellos fueron premiados en el evento Inmociónate. Un total de 7.000 euros se han destinado a las organizaciones elegidas por los ganadores con el fin de contribuir a la mejora de la sociedad y del entorno donde el profesional desarrolla su actividad.

En 2019 destacamos:

- La colaboración con 16 entidades diferentes.
- La inversión total, entre España y Portugal ha sido de **59.890,12 €**.
- 1.237 personas beneficiadas por los diferentes programas.
- Hemos contribuido a los ODS 3, 5, 8, 10 y 12.

En el apartado de donaciones se detalla a continuación la relación de aportaciones económicas realizadas por UCI España para diferentes causas, ya se trate de investigación, catástrofes naturales, participación en programas educativos o colaboración con entidades sin ánimo de lucro.

Estado de Información no Financiera 2019

DATOS CLAVE	2019
Contribución total en euros a proyectos sociales	59.890,12 €

COLABORACIONES ECONÓMICAS ESPAÑA

Datos clave	2019
Inundaciones Mozambique. Cruz Roja Española	11.835,00 €
Felicitación Navidad Corporativa. "El jardín de mi hospi". Fundación Juegaterapia	15.000,00 €
Campaña Navidad, compra juguetes. Aphisa	1.000,00 €
Campaña Navidad, coordinación. Fundación Valora	400,00 €
Aportación económica para el programa "tus finanzas, tu futuro". Fundación Junior Achievement	10.800,00 €
Socios por un día. Fundación Junior Achievement	5.000,00 €
Becas Fundación Dáboris	3.000,00 €
Día solidario de las empresas. Cooperación Internacional	4.700,00 €
INMOSOLIDARIOS (varias ONGs)	7.000,00 €
TOTAL	58.735,00 €

COLABORACIONES ECONÓMICAS PORTUGAL

Datos clave	2019
Regalos de Navidad – Crescer Ser (importe correspondiente a la compra de juguetes)	640,12 €
Venta de PC's antiguos em leilão para apoiar a Instituição Crescer Ser	515,00 €
TOTAL	1.155,12 €

	2019
Programa 4º ESO + empresa	6 alumnos
N.º de juguetes recogidos en la campaña de Navidad	178 ud.
N.º de donantes en las campañas de donación de sangre	35 donantes

8.1. COMPAÑEROS DE VIAJE

Los profesionales inmobiliarios son nuestros compañeros de viaje, aliados que nos han permitido conectar personas con hogares durante treinta años y forman una pieza clave en nuestro modelo de negocio. Actualmente colaboramos con 2.500 profesionales, que representan el 81,1% de nuestra producción.

El servicio de intermediación es fundamental para los compradores de vivienda y para la comunidad donde ejercen su profesión. Su labor exige unos criterios de calidad, responsabilidad y formación a los que en UCI contribuimos facilitando herramientas para el desarrollo de su negocio 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, con la firma de un acuerdo por el que nos convertimos en socio local en España, Portugal y Brasil de CRS (Council of Residential Specialist), organización sin ánimo de lucro nacida en el seno de la National Association of Real-

tors (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 nuevo acuerdo con la NAR para seguir promoviendo cursos formativos, así como un código ético para proteger los intereses de los consumidores.

UCI desarrolla sus actividades formativas a través de SIRA, perteneciente a la filial UCI Servicios Para Profesionales Inmobiliarios (S.A., que en 2019 ha organizado 115 cursos en España y 4 en Portugal, lo que supone un incremento del 56,6%. Estas formaciones presenciales han contado con 3.070 asistentes en España y 22 en Portugal, un 21,8% más que en 2018.

Complementamos las formaciones con webinars y revistas de carácter divulgativo con periodicidad trimestral, Inmobiliarios en España y Real Estate en Portugal. En 2019 se organizaron 13 webinars en España y 4 en Portugal que contaron con la participación de 780 y 54 asistentes, respectivamente.

CURSOS CRS ESPAÑA Y PORTUGAL

	2019	2018	%
N.º Cursos España	115	76	56,6%
N.º Cursos Portugal	4		
N.º Asistentes España	3070	2538	21,8%
N.º Asistentes Portugal	22		

WEBINARS CRS ESPAÑA Y PORTUGAL

	2019	2018	%
N.º Webinars España	13	34	-50%
N.º Webinars Portugal	4		
N.º Asistentes España	780	1001	-16,7%
N.º Asistentes Portugal	54		

REVISTAS ESPAÑA Y PORTUGAL

	2019	2018	%
Inmobiliarios	4	4	0%
Real Estate	4	3	33,3%

Estado de Información no Financiera 2019

Anualmente organizamos eventos profesionales que promueven la formación y el networking entre los profesionales. En el mes de junio, llevamos a cabo la décima edición de Inmociónate, el mayor evento para profesionales inmobiliarios realizado en España, que contó con 917 asistentes. En Portugal, en el mes de octubre, celebramos Inmociónate iTec, un evento que se celebra desde 2017 como una oferta formativa para los profesionales portugueses

y que complementa a la edición española por centrarse principalmente en las nuevas tecnologías.

En el mes de febrero organizamos un viaje a Sell-A-Bration, la reunión anual de CRS celebrada en Las Vegas (Nevada – EEUU), que contó con 62 representantes de España y Portugal. En noviembre, acudimos a la Convención anual de la NAR, celebrada en San Francisco (California – EEUU), con un grupo de 57 representantes de España y Portugal.

ASISTENTES A EVENTOS PROFESIONALES

	2019	2018	%
Inmociónate- España	917	1029	-10,9
Inmociónate iTec- Portugal	555	544	2,0
Convención NAR	57	49	16,3
Convención CRS SELL – A -Bration	62	39	58,9

DESIGNADOS CRS

	2019	2018	%
España	133	173	-23,1
Portugal	Se mantienen los designados de 2017 (28)	Se mantienen los designados de 2017 (28)	0



La entrada en vigor de la Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario, que nació con el fin de conseguir transparencia y credibilidad sobre el cliente, ha supuesto mejoras para el consumidor y un punto de inflexión en el trabajo de los profesionales de la intermediación. 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.

Con el objetivo de anticiparnos a la entrada en vigor de dicha norma, durante los meses de mayo y junio, junto a Deloitte Legal, llevamos a cabo charlas informativas en Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla y Málaga para dar a conocer las principales novedades que planteaba la norma y despejar todas las dudas de los profesionales.

Asimismo, 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 430 profesionales han decidido inscribirse.

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 la labor de divulgación, motivo por el que en 2019 hemos introducido en nuestro catálogo formativo la Designación Green de la NAR, una formación que capacita al inmobiliario como experto en vivienda sostenible y que ha contado con 39 participantes en los cursos organizados en Madrid y Barcelona.

OTRAS FORMACIONES

	2019	2018
Designación Green España	39	0
Formaciones LCCI	430	0





9. 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 trazan-

Dos procedimientos definen el método para la contratación de proveedores con el fin de asegurar que se satisfacen los requisitos orientados a la mejora y creación de valor.

do la línea a seguir para incluir cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales en la relación con los proveedores. La política de compras y homologación de proveedores actualmente no incluye la consideración de criterios sociales o ambientales. Sin embargo, existe un proyecto para implementar estas cuestiones en el futuro. Tampoco se llevan a cabo auditorías o supervisiones a proveedores en estos aspectos.

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.





10. Comprometidos con el entorno

La sostenibilidad persigue la armonía entre el desarrollo económico, el desarrollo social y la protección del ecosistema.

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.

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.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad se materializa en tres objetivos:

- **Financiación sostenible:** productos y servicios que promuevan la sostenibilidad medioam-

La sostenibilidad y la responsabilidad forman parte de nuestro compromiso con los grupos de interés.

biental. 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.

Proyecto Green Mortgages & Loans

A través del proyecto Green Mortgages & Loans, 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 2019 hemos desarrollado nuestra gama de productos Green, compuesta por soluciones hipotecarias que incentivan la compra de viviendas energéticamente eficientes. También hemos puesto en marcha préstamos reforma para mejorar la eficiencia de las viviendas y del parque inmobiliario.

A lo largo del ejercicio hemos firmado alianzas estratégicas para contribuir a mejorar la eficiencia del parque inmobiliario, Green Building Council España (GBCe) y Gloval, y participado en algunos de los principales foros sectoriales de España y Europa, así como organizando eventos que permitan trasladar al sector hipotecario e inmobiliario la importancia de la sostenibilidad.

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 junio de 2020, está previsto realizar las auditorías de certificación de ISO 14001: 2015.

Movilidad Sostenible

La principal medida adoptada por la compañía para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero 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 tiene previsto el cambio de 11 vehículos diésel a vehículos híbridos.

Estado de Información no Financiera 2019

EMISIONES CO2 VEHÍCULOS DE EMPRESA (ESPAÑA)

Año	2019
N.º Vehículos	227
Media emisiones	91,3
Total emisiones CO2 (G/kg)	413,74

En 2019, la disminución de emisiones de CO2 por coche ha sido de 2,9g/km.

El dato de 2019 se ha obtenido con los datos de CO2 de cada coche, multiplicado por el número de coches del mismo modelo y la media de kilómetros recorridos según datos facilitados por empresas de renting.

EMISIONES CO2 VEHÍCULOS DE EMPRESA (PORTUGAL)

Año	2019	2018
N.º Vehículos	37	37
Media emisiones	107	101
Total emisiones CO2 (G/kg)	3.849	3.725

TRAYECTOS EN TREN UCI ESPAÑA

Año	2019	2018
N.º servicios	2.409	1.991
Total emisiones CO2 (G/kg)	26.656,23	21.498,65

TRAYECTOS EN AVIÓN UCI ESPAÑA

Año	2019	2018
N.º servicios	1.290	1.260
Total emisiones CO2 (G/kg)	126.282,02	11.984,65

TRAYECTOS EN AVIÓN UCI PORTUGAL

Año	2019	2018
N.º servicios	534	384
Total emisiones CO2 (G/kg)	97.197,59	81.139,18

Estado de Información no Financiera 2019

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

UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS SA.EFC	Kilómetros recorridos España	Kilómetros recorridos Portugal	t CO2e: toneladas de CO2 Emitidas	t CO2e: toneladas de CO2 compensadas
	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	14.726	26	3,77	3,77
TOTAL		14.752		

Energía

En 2019 hemos logrado 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.

La totalidad de la electricidad que consumimos en nuestra sede de Madrid proviene de fuentes de energía 100% renovables. Además, nuestras agen-

cias 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 2019, se consumieron 761.946 KWh y la electricidad suministrada fue de 1,28 millones de KWh. El certificado correspondiente al año 2019 se emitirá en febrero de 2020.

Los consumos de Portugal fueron de 116.000 KWh.

USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS: CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN ESPAÑA

	variación 18-19	2019	2018
Energía eléctrica Sede (KwH)	-33,66%	437.129	658.994
Energía eléctrica Sede y oficinas (KwH)	-26,57%	761.946	1.035.882
Energía eléctrica (KwH/empleado)	-26%	1.390	1.890,29

USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS: CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN PORTUGAL

	variación 18-19	2019	2018
Energía eléctrica (KwH)	-3,33%	116.000	120.000
Energía eléctrica (KwH/empleado)	-4,43%	1.318,18	1379,31

Estado de Información no Financiera 2019

Consumo de agua

En lo relativo al consumo de agua, en UCI España el consumo total de 13 oficinas ha sido de 1.787,00 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 4.338,00 m3. En Portugal no se dispone de contadores individualizados.

USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS: CONSUMO DE AGUA EN ESPAÑA¹

	variación 18-19	2019	2018
Agua (m3) agencias*	5,68%	1.787	1.691
Agua (m3) sede**	1,19%	4.338	4.287
Agua (m3) total	2,46%	6.125	5.978

* Consumohasta noviembre.

** Consumo hasta noviembre.

1. El dato de consumo de agua se obtiene de extrapolar los consumos facturados a 365 días. Solo incluye los consumos de 14 de 26 agencias, puesto que el consumo de las otras 11 está incluido dentro de los gastos de comunidad y la agencia restante se abrió a finales de 2019.

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

	Variación 18-19	2019*	2018**
Consumos de papel y cartón (kg)	nd	26.216	7.463.354
Consumos de papel y cartón (kg/empleado)	nd	47,84	13.619,25

* 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".

** Los datos referentes al consumo de papel en 2018 se expresaban en hojas.

USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS: CONSUMO DE PAPEL PORTUGAL *

	variación 18-19	2019	2018
Consumos de papel y cartón (kg)	65,67%	10.084	6.086,79
Papel reciclado o certificado (Kg)	5,15%	2.047,38	1947,17
Papel reciclado o certificado (Kg) (kg/empleado)	-16,87%	76,79	92,34

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 2019 se reciclaron entre la sede y la red de agencias en España 22.529 kg, un 10,27% más que en 2018.

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 2019 se reciclaron 14.400 kg.

USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS: RECICLAJE DE PAPEL ESPAÑA

	variación 18-19	2019	2018
Residuos de papel y cartón (kg)	10,27%	22.529	20.430
Residuos de papel y cartón (Kg/empleado)	12,89%	41,41	36,68

USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS: RECICLAJE DE PAPEL PORTUGAL

	variación 18-19	2019	2018
Residuos de papel y cartón (kg)	11,07%	14.400	20.430
Residuos de papel y cartón (Kg/empleado)	12,89%	41,41	36,68

1. Cálculo realizado estimando una densidad del papel de 80g/m², 0,1mm de grosor y 18m³ de papel retirado, en seis meses¹.

Reciclaje de material de oficina

Con el objetivo de minimizar los residuos generados y de acuerdo con los principios de la Economía Circular, cuando llevamos a cabo un proyecto de reforma de oficinas o agencias se reutiliza el mobiliario en buen estado o se dona a ONG's para su aprovechamiento. Cuando el mobiliario se encuentra en una situación de deterioro, se retira de forma controlada al vertedero municipal controlado o a plantas de selección de residuos autorizadas para su clasificación y reciclado.

En 2019 se ha donado mobiliario a la ONG RETO a la esperanza, con motivo de las reformas realizadas en la sede de Madrid y por el cambio de domicilio de algunas oficinas.

Alimentos

En lo referente al desperdicio de alimentos, todos los viernes la firma encargada del córner de la cafetería corporativa de la sede de Madrid retira el producto que no está en fecha para la venta del lunes y, en caso de ser válido hasta el domingo, se destina a un comedor social situado en la localidad de Humanes.

Gestión Ambiental

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.

Estado de Información no Financiera 2019

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.

En 2019 UCI no disponía de provisiones o garantías relacionadas con riesgos de carácter medioambiental.

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 se realizará 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 este ejercicio.

Así mismo, la gestión de estos riesgos estará mitigada por la certificación ISO 22301 Sistema de Continuidad de Negocio en el año 2021.





11. Información fiscal

Beneficios obtenidos e impuestos pagados en 2019.

Estado de Información no Financiera 2019

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

BENEFICIOS POR PAÍS		
	2019	2018
España	4.730.767,39	2.585.384,81
Portugal	8.124.825,90	6.137.842,03
Grecia	2.974,12	252.081,51
Brasil	22.828,64	29.262,65

El total de impuestos sobre beneficios pagados en 2019 ha sido:

IMPUESTOS PAGADOS		
	2019	2018
Total de beneficios consolidados	12.881.396,05	9.004.571,00
Total de impuestos pagados	679.988,99	661.999,07

El grupo UCI no ha recibido subvenciones durante el año 2019.



12. Anexo: requerimientos ley 11/2018 y estándares GRI

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

Estado de Información no Financiera 2019

Ámbitos requeridos por la LEY	Texto y contenidos requeridos en la LEY	Materialidad	N.º PÁGINA	Vinculación con Indicadores GRI	
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: – su entorno empresarial	SI	38-39	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios
	– su organización y estructura	SI	46-51	102-4	Ubicación de las operaciones
	– los mercados en los que opera	SI	46	102-18	Estructura de gobernanza
	– sus objetivos y estrategias	SI	44-45	102-6	Mercados servidos
	– los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	SI	38-42		
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	52-57	103	Enfoque de Gestión
Riesgos	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 acorto, medio y largo plazo.	SI	52-57	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	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	44	103	Enfoque de Gestión
	– 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

Estado de Información no Financiera 2019

CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES 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	100-106	103	Enfoque de Gestión
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES 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	100-106	43-46	Enfoque de Gestión
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	NO	105	103	Enfoque de Gestión
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES Uso sostenible de los recursos	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	SI	104	303-1	Extracción de agua por fuente
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;	SI	103	103	Enfoque de Gestión
				301-1	Materiales utilizados por peso o volumen
				103	Enfoque de Gestión
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	SI	101-105	302-1	Consumo energético dentro de la organización
				302-4	Reducción del consumo energético
	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	101-105	103	Enfoque de Gestión
				305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
				103	Enfoque de Gestión
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES Cambio Climático	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	NO	106	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	106	103	Enfoque de Gestión
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad;	NO	101	103	Enfoque de Gestión
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	NO	101.No es un tema relevante para la compañía.	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad

Estado de Información no Financiera 2019

				103	Enfoque de Gestión
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	SI	69-71	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	71-74	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	71-72	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores
				405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL Empleo	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	SI	75	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	76-77	405-2	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	77	405-2	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	77	102-35	Gobernanza: Políticas de remuneración
	Implantación de políticas de desconexión laboral	SI	69	103	Enfoque de Gestión
	Empleados con discapacidad	SI	82	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
	Organización del tiempo de trabajo	SI	69	103	Enfoque de Gestión
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL Organización del trabajo	Número de horas de absentismo	SI	79-80	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	69	103	Enfoque de Gestión

Estado de Información no Financiera 2019

	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	SI	78-81	103	Enfoque de Gestión
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL Salud y Seguridad	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad	SI	79-80	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	79-81	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	84	103	Enfoque de Gestión
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL Relaciones sociales	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	SI	79	102-41	Acuerdos de negociación colectiva
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	SI	79	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad
				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	82	103	Enfoque de Gestión
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	SI	82-83	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	82	103	Enfoque de Gestión
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	SI	67-68, 82	103	Enfoque de Gestión
	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	82	103	Enfoque de Gestión
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	SI	67-68	103	Enfoque de Gestión

Estado de Información no Financiera 2019

DERECHOS HUMANOS	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos;	SI	66-67	103	Enfoque de Gestión
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos;	SI	66-67	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	66-67. No se han recibido en 2018 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	67	103	Enfoque de Gestión
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	SI	67	103	Enfoque de Gestión
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	SI	67. No es un tema relevante para la compañía	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio
La abolición efectiva del trabajo infantil.	SI	67.No es un tema relevante para la compañía	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	
CORRUPCIÓN Y SOBORNO	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	SI	59-62	103	Enfoque de Gestión
				205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción
				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	59-62	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	SI	93-94	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	

Estado de Información no Financiera 2019

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	95	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	95-97	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	95-97	102-43	Enfoques para la participación de los grupos de interés
	Las acciones de asociación o patrocinio	SI	62, 95-97	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	98-99	102-9	Cadena de suministro
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; de igualdad de género y ambientales;	SI	98-99	103	Enfoque de Gestión
				308	Evaluación ambiental de proveedores
				414	Evaluación social de proveedores
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.	SI	98-99	103	Enfoque de Gestión	
SOCIEDAD Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	SI	88	103	Enfoque de Gestión
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	SI	90-91	103	Enfoque de Gestión
				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	108	201-1	Valor económico directo generado y distribuido
	Impuestos sobre beneficios pagados	SI	108	201-1	Valor económico directo generado y distribuido
	Subvenciones públicas recibidas	SI	108	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno

6. Informe Económico y Financiero





ELEGIR LA BIENESTAR QUE MÁS BIEN CONVENIEN

tú eliges

UCI, S.A.
y Sociedades Dependientes
(GRUPO UCI)

Informe de Gestión del Ejercicio Finalizado
el 31 de Diciembre de 2019

El Grupo UCI aplicó en el ejercicio 2017 como marco de información financiera el establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la UE, al existir una identidad sustancial entre dichas normas y las indicadas por el Banco de España en su Circular 4/2004.

La entrada en vigor de la IFRS 9 a 1 de enero de 2018 afecta sustancialmente a las entidades de crédito, y se ha producido por tanto una ruptura con el marco normativo existente hasta la fecha, diferencias que no son aplicables a la entidad dependiente Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC, que representa prácticamente la totalidad del total activo y de la cifra de ingresos del Grupo, al tener el régimen jurídica específico de los Establecimientos Financieros de Crédito, y serles de aplicación única y exclusivamente dicha Circular 4/2004 y no sus modificaciones posteriores al año 2013.

Los Administradores han revisado por tanto este marco normativo y han considerado más adecuado conforme a las doctrinas contables y otros pronunciamientos legales formular las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2019 siguiendo los principios y criterios contables establecidos en la circular 4/2004, justificado en el principio de uniformidad contable aplicado hasta la fecha, dado que en caso contrario se produciría una fuerte asimetría contable.

1. Entorno Económico

El crecimiento de la economía mundial ha continuado en 2019 la ralentización iniciada el año anterior, reflejo de las tensiones comerciales entre USA y China, y las incertidumbres que se fueron generando en torno al Brexit y su desenlace. Con un 2.9% estimado por el FMI, tras 3.6% en 2018, la tasa mundial de crecimiento estaría por debajo del 3% por primera vez desde 2013.

En 2019, la economía española volvió a crecer a un ritmo próximo al doble del de la zona Euro, si bien con un crecimiento ralentizado: una tasa del 2.0 % en 2019 frente a 2.4% y 3.1% registrados en 2018 y 2017.

El mercado inmobiliario español ha mantenido la tendencia de recuperación de precios iniciada en 2015. La subida interanual hasta el 3er trimestre 2019 fue del 3.1%, según datos del Ministerio de Fomento, una cifra inferior al 3.9% observado en el cierre 2018, idéntica a la subida registrada en 2017. En cuanto a volúmenes, 2019 ha registrado por primera vez en cinco

años un retroceso de las operaciones de compraventa de vivienda (-3.4% con respecto a 2018).

En los últimos cinco años, la tendencia del mercado hipotecario español ha sido de un progresivo incremento de los volúmenes contratados. Esta tendencia se ha mantenido en 2019, con un incremento interanual acumulado a junio de 2019 (último dato publicado) del 12.2%, alimentada por la evolución favorable de los precios y por el incremento de la oferta de las entidades que operan en el mercado español. El mes de junio vio la entrada en vigor de un nuevo marco regulatorio de la actividad, la Ley de Contrato de Crédito Hipotecario, cuya puesta en marcha tuvo un notable impacto negativo en el volumen de contratación en los primeros meses de su puesta en marcha, como consecuencia de los cambios operativos y de los mayores plazos de reflexión obligatoria establecidos en la nueva Ley.

Portugal presentó unas tasas de crecimiento del PIB en línea con España (+1,9% en 2018), ambos sustancialmente por encima del nivel del crecimiento de la zona Euro (+1,2% a la misma fecha).

Con un crecimiento del 1.8% en 2019, en línea con el 1.9% experimentado sobre el conjunto de 2018, la economía griega confirma su salida del estancamiento en el que se mantenía hasta la segunda mitad de la década pasada.

2. Actividad Comercial Créditos a Clientes

En este entorno económico estabilizado, el Grupo UCI ha continuado el desarrollo de su actividad comercial en el marco del plan estratégico aprobado en 2015.

Durante el ejercicio 2019, la producción consolidada de nuevos créditos hipotecarios por la sociedad UCI, EFC, fue de 676 millones de euros, retrocedió levemente (-4.6%) con respecto a los 709 millones firmados el año anterior.

Portugal mantuvo su dinámica de crecimiento, al formalizar 191 millones, un incremento del 3% comparado con 2018, que a su vez había conocido una progresión del 32% con respecto al año anterior.

La actividad en España fue marcada por cambios regulatorios que afectan al mercado hipotecario, esencialmente la entrada en vigor de la Ley de Contrato de Crédito Inmobiliario en el mes de junio. Estas alteraciones del marco normativo se tradujeron por una ralentización del ritmo de la actividad comercial entre

los segundos y terceros trimestres. Lo que contribuyó al retroceso del 7.4% en los volúmenes firmados, de 524 millones a 485 en 2019. Si bien la cifra de 2019 casi duplicó los 255 millones que habían sido formalizados en 2016, tan sólo tres años antes.

Los ejes estratégicos de la oferta comercial de UCI, EFC en España se han mantenido en 2019. Por un lado, la marca hipotecas.com ha formalizado el 19% de la producción firmada en España en 2019 (mismo % que en 2018). Y tanto este canal como el canal de intermediarios han mantenido la estrategia de crédito responsable del Grupo UCI, EFC, 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 progresando, del 61% de 2018 a 66% en 2019 (58% en España y 86% en Portugal).

En Grecia, la cartera de la Sucursal de UCI, EFC fue reasignada en febrero de 2018 a su matriz UCI, EFC 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. Una vez realizado el traspaso de los activos, y estando plenamente operativa UCI Hellas LMS, en marzo de 2019 se procedió al cierre administrativo de la sucursal en Grecia de UCI EFC.

La cartera de clientes 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 2019 en 10.720 millones de euros, descontados los productos en suspenso y antes de provisiones. Este importe supone un leve descenso de -1.7% con respecto al cierre del ejercicio anterior.

La cartera gestionada en España a finales de 2019, de 9.370 millones, era inferior en un 2.1% al volumen final de 2018, mientras que la cartera gestionada en Portugal, 1.143 millones, se ha incrementado en un +1.7% y la cartera de UCI en Grecia, gestionada por UCI Hellas LMS, cuyo saldo es estructuralmente decreciente, al no haber nueva producción, con 213 millones disminuyó un -4.5%.

3. Margen Bruto

El margen bruto consolidado obtenido por el Grupo se situó en 170,0 millones de euros, un retroceso de

7,0 millones (-4.0%) con respecto a 2017. Esta evolución es resultado de varias componentes.

Por un lado, el margen financiero generado por la cartera crediticia se ha incrementado en 1.2 millones, (+0.8%), cifra muy próximas al incremento experimentado en 2018. Sobre un saldo vivo generador de productos prácticamente estable en 2019, (retrocedió 45 millones, un 0.4% del total), el margen unitario por crédito registró un incremento de 0.02%, hasta 1.43%. Esta subida es fruto de la relativa estabilidad de los tipos de interés acreedores combinada con las condiciones mejoradas en cuanto a costes de financiación. Este incremento del margen de la cartera crediticia, iniciado en 2018, rompe una tendencia negativa que se había iniciado con la crisis financiera de la década pasada.

Las operaciones de reestructuración de los pasivos de UCI EFC en 2019, por la compra en el mercado secundario de bonos de titulización, han sido inferiores en 2019 de 2.8 Millones, pasando de 17.6 millones en 2018 a 14.8 millones en 2019.

El Grupo UCI ha proseguido la búsqueda de fuentes de financiación externas a sus grupos accionistas. En 2019, los dos ratings 'Investment Grade' que mantiene la filial UCI, EFC con las agencias Fitch y DBRS le han permitido llevar a cabo, con contrapartidas externas, operaciones de "repo" (pacto de recompra) utilizando como colateral los bonos de titulización adquiridos o suscritos en ejercicios anteriores por un total cercano a 300 millones.

En 2020, el Grupo UCI, a través de UCI EFC, seguirá desarrollando la autonomía de su financiación en condiciones que permitan mantener la competitividad de su oferta comercial, tanto en España como en Portugal.

4. Gastos Generales

En el ejercicio 2019, los gastos del Grupo UCI, en los que no se incluyen las comisiones pagadas a los intermediarios, ascendieron a 49,7 millones, una reducción de 1.1 millones (-2.2%) respecto a 2018. Esta reducción refleja una compensación de 1.2 millones recibida por la Sucursal de UCI, EFC en Portugal de la administración tributaria lusa.

Los efectivos del Grupo han finalizado el año en 686 colaboradores, una reducción de 5 con respecto al cierre de 2018.

En 31.9%, el ratio de eficacia del Grupo en 2019 se reduce en 0.3%, tomando en consideración el im-

pacto de las operaciones de recompra de pasivos descritas previamente. Si no se toman en cuenta, la tendencia se mantiene con una reducción del 0.5% hasta el 33.9%

5. Morosidad y Cobertura

La tasa de morosidad de los activos gestionados por el Grupo, excluyendo dudosos subjetivos, prosiguió su reducción, situándose en el 8.44% a finales de 2019 a comparar con el nivel del 9.11% de finales de 2018.

Esta bajada sobre un saldo total a su vez decrecientemente refleja un descenso del saldo moroso en 89 millones. Esta reducción ha sido generalizada en los tres países: de 81 millones en España, de 7 millones en Portugal, y de 1 millón en la cartera de Grecia.

Tras la fuerte bajada de 74 millones experimentada en 2018, el saldo dudoso subjetivo, determinado en el marco de la Circular 4-2004 del Banco de España y sus sucesivas enmiendas, ascendió 27 millones en 2019, situándose en 425 millones, 4.0% del saldo total al finalizar el ejercicio.

El Grupo UCI ha mantenido sus ejes fundamentales en el área de recuperaciones, procediendo a un seguimiento minucioso de la cartera de créditos, manteniendo una estrategia de recobro responsable, centrado en la búsqueda de soluciones adecuadas a sus posibilidades para los clientes en dificultad de pago.

Las ventas de activos adjudicados ha mantenido una fuerte actividad, y por tercer año consecutivo, han generado un impacto positivo (2.8 millones de €) en la cuenta de resultados del año, como consecuencia de los adecuados niveles de provisiones de dichos activos, así como de la progresiva mejora del mercado inmobiliario.

Las dotaciones por coberturas de riesgo de insolvencia de la cartera dudosa a perímetro constante se han reducido a 42.1 millones en 2019, tras los 43.3 del ejercicio anterior. Las dotaciones por coberturas de riesgo de la cartera sub-estándar se han incrementado en 4.5 millones (+37% del total de provisiones), en línea con el incremento del saldo de 590 a 894 millones, a su vez consecuencia directa de la decisión de la sociedad de alargar, por prudencia, el período de cura de esta población.

El impacto negativo de las dotaciones para cobertura de las propiedades transitorias y los resultados de las ventas de dichos activos ha aumentado (25.6 millones en 2019, a comparar con 17.3 millones en 2018), reflejo de un incremento por la sociedad de

la cobertura de algunas poblaciones dentro de estos activos.

Durante el ejercicio 2019, UCI ha seguido manteniendo provisiones genéricas en niveles superiores a los mínimos requeridos por la normativa. Parte del excedente, 9.8 millones de €, ha sido aplicado a lo largo del ejercicio, lo que situó el stock a fin de 2019 en 27.4 millones de euros.

Al final del ejercicio 2019, el Grupo UCI mantiene cubiertas las exigencias de provisionamiento de la normativa que le ha sido aplicable en este ejercicio (Circular BdE 4/2004, RDL 2/2012 y RDL 18/2012, y Carta de la DG de Regulación del Banco de España de 30/4/2013).

La tasa de cobertura del conjunto de la cartera dudosa del balance del Grupo se ha mantenido estable en un 18.8%. La cobertura de las exposiciones con retrasos de pago de 90 días o más en el balance de la sociedad se ha mantenido sustancialmente estable, pasando del 25.4% al 24.6%. (Estos porcentajes no toman en cuenta la protección adicional aportada por la valoración de las garantías hipotecarias).

Las propiedades transitorias de la sociedad clasificadas como activos disponibles en venta se situaban al cierre de 2019 en un valor neto de provisiones de 309.2 millones de euros, frente a los 336.2 millones a finales de 2018. Este descenso es consecuencia de los buenos resultados en la comercialización de inmuebles adjudicados, tanto en venta como en arrendamiento.

La Red de Comercialización de Inmuebles de España ha gestionado la comercialización de 1042 bienes propiedad del Grupo (-6% s/2018), habiendo ayudado a 206 clientes en dificultad de pago en la comercialización de sus inmuebles.

Con un saldo neto de sus propiedades transitorias en niveles mínimos, 4.4 M €, la actividad de comercialización de UCI Portugal ha propiciado un descenso del stock del 28% con respecto a 2018, en línea con el experimentado en 2018. En Grecia la cartera de bienes adjudicados se ha mantenido en niveles muy bajos: 0.5 millones de euros.

6. Resultados Consolidados

En 2019 el Grupo ha generado un resultado positivo de 12.9 millones de euros, superior a los 9.0 millones de euros de 2018 y prácticamente el doble de los 6.5 millones de 2017. El resultado es consecuen-

cia esencialmente de la reducción de las necesidades de provisiones de la cartera generada antes de la crisis y del buen comportamiento de la cartera producida con posterioridad.

El resultado alcanzado en 2019 ha sido compatible con el mantenimiento de una política prudente de provisionamiento de las propiedades transitorias en venta, sustancialmente más elevado que los niveles requeridos por la normativa vigente.

UCI, SA, EFC ha cerrado el ejercicio con un resultado positivo después de impuestos de 14.6 millones de €, +39% con respecto a los 10.6 millones de resultado en 2018.

Retama Real Estate (Sociedad de Gestión de Activos del Grupo UCI), tuvo un resultado negativo de -1.9 millones de €, próximo a las pérdidas registradas en 2018 (-1.7 M€).

UCI SPPI registró su cuarto año de beneficios (82 miles de euros) tras los 46 miles de euros de 2018, consecuencia de la reorientación de la actividad de la empresa acaecida en 2015.

Tanto Comprarcasa Portugal como UCI LMS en Grecia cerraron por segundo año consecutivo con cifras positivas, respectivamente 2 y 3 miles de €.

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 elevadas en 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 consumo de recursos propios del Grupo UCI, la valoración de su impacto asciende a 21.6 millones de euros, de los cuales 21.3 millo-

nes generados por la sociedad Unión de Créditos Inmobiliarios, EFC.

- **Riesgo de litigiosidad:** durante el ejercicio 2018, ha continuado la gestión de los procedimientos judiciales de nulidad de cláusulas, con especial atención a los motivos más relevantes (IRPH, Gastos de formalización y Comisión de apertura) y a su tratamiento por parte de la jurisprudencia.

Durante el ejercicio 2019 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 realizado **inversiones en investigación y desarrollo**, si bien el Grupo procede a desarrollos informáticos en el marco de la innovación, que encuentran su traducción en sus gastos generales.

No se han producido **adquisiciones de acciones propias** durante el ejercicio 2019.

7. Recursos Propios y Ratios de Solvencia

El Grupo UCI ha preservado su sólida base de capital y ha mantenido al término de 2019 una solvencia patrimonial con confortables ratios de capital, según la normativa aplicable (Circular 3/2008).

En el mes de junio de 2019 la sociedad holding del Grupo UCI, SA ha llevado a cabo una emisión de obligaciones convertibles por un montante de 82 millones de €. Ésta ha sido suscrita en un 50% por Banco Santander (41 millones), en un 40% por BNP Paribas Personal Finance (32,8 millones) y en un 10% por BNP Paribas (8,2 millones). La deuda es perpetua con posibilidad de reembolso tras 5 años, y un pago de intereses trimestral con un tipo nominal de 7.34%. Se persigue con esta operación mejorar la solvencia del Grupo.

Tras esta emisión, UCI, SA ha suscrito íntegramente una ampliación de capital de su filial UCI, EFC por 80 millones, con vistas a mejorar la solvencia de su filial.

En diciembre de 2019, se canceló la deuda subordinada de 80 millones de euros existente concedida por los accionistas de UCI, SA, realizándose una nueva emisión por igual importe y suscrita a partes iguales por estos Banco Santander y BNP Paribas Personal Finance. Este nuevo instrumento de deuda tiene un plazo de vencimiento de 10 años. El objeti-

vo de esta operación es, a su vez, mejorar la solvencia del Grupo UCI.

Como consecuencia de estas operaciones, a diciembre de 2019, los Fondos Propios Computables del Grupo UCI se elevaban a 622.0 millones de euros sin incorporar en ellos el resultado generado durante el ejercicio 2019 (ascenderán en consecuencia a 634.9 millones una vez que la Junta de Accionistas decida su aplicación a Reservas Voluntarias), lo que supone un excedente de 188,2 millones de euros con respecto a los niveles requeridos en la Circular 3/2008. Estos valores de Fondos Propios incluyen la deuda perpetua de 82 millones citada anteriormente, así como la deuda subordinada de 80 millones que computa como capital de segunda categoría.

El Riesgo Operativo supone un consumo de 21,6 M € según el método estándar, generado esencialmente por la sociedad UCI, EFC. Los activos fiscales diferidos a diciembre de 2019 ascendían a 88 Millones de Euros.

De este modo el ratio de solvencia del Grupo UCI se situaba a fin de 2019 en el 11,47%, sustancialmente superior al requisito del 8% aplicable en esa fecha bajo la Circular 3/2008. Estos niveles de solvencia permiten al Grupo UCI abordar con confianza las evoluciones normativas publicadas en el RDL 309/2020 del 11 de febrero, pendiente de desarrollo reglamentario por el Banco de España, que 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 (UE) 575/2013.

8. Evolución prevista del Grupo

Las economías de la Península Ibérica presentan un dinamismo superior a la media de la zona euro, con datos macro-económicos que mantienen una tendencia positiva desde 2015.

El Grupo UCI seguirá gestionado activamente su actividad, manteniendo un modelo de gestión centrado en atender a 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”, orientando su estrategia

al crédito responsable, a una adecuada gestión de márgenes, y a continuar desarrollando la autonomía en su refinanciación.

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

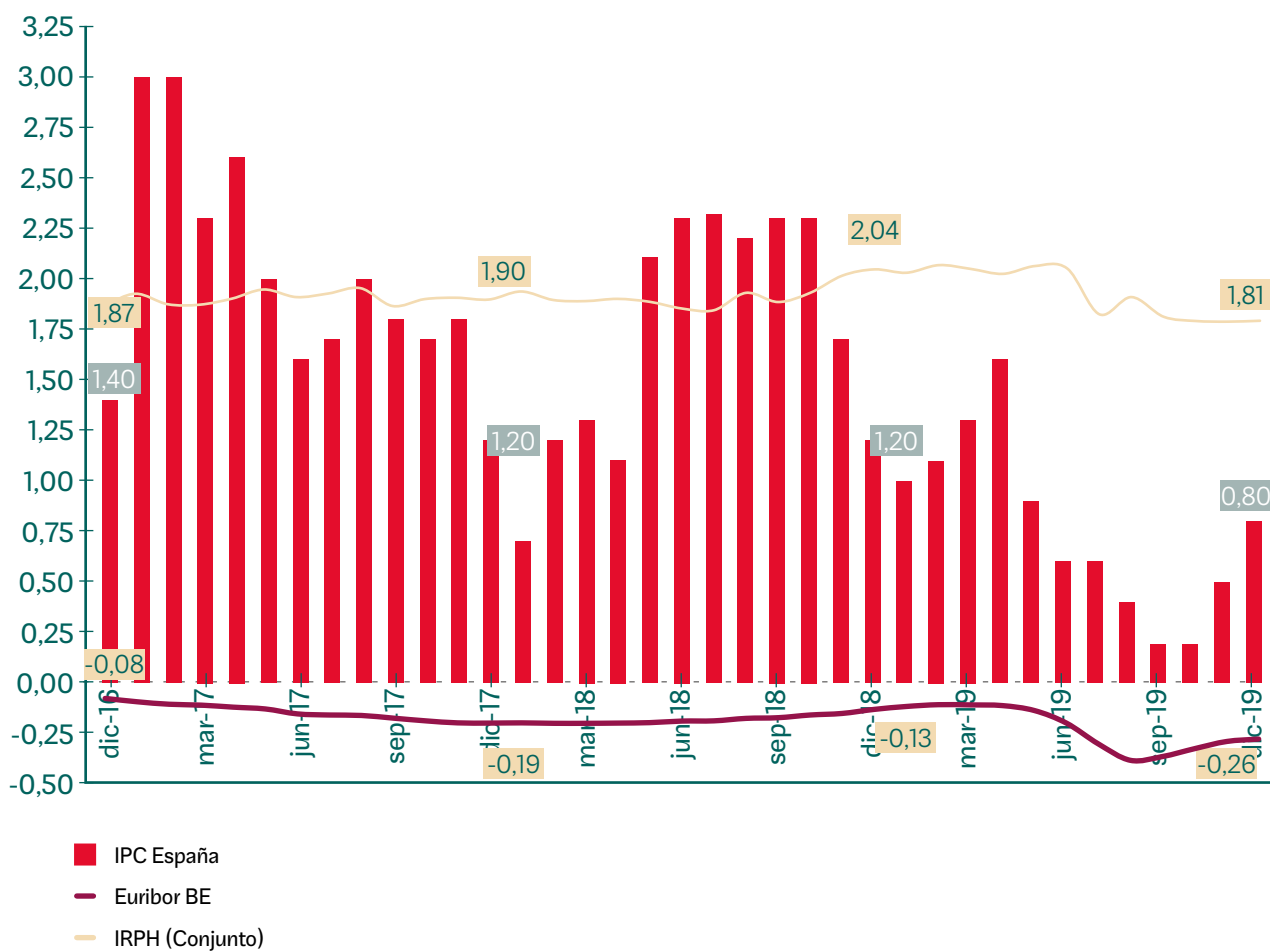
UCI seguirá desarrollando en 2020 su política de refinanciación en los mercados, mediante titulaciones, así como mediante otras fuentes de financiación, más fácilmente accesibles con los dos ratings ‘Investment Grade’ obtenidos en 2018 y 2019 por UCI EFC con las agencias DBRS y Fitch respectivamente, así como el rating obtenido por la sociedad holding del Grupo, UCI, SA, con la agencia Fitch en 2019.

9. Estado de Información no financiera

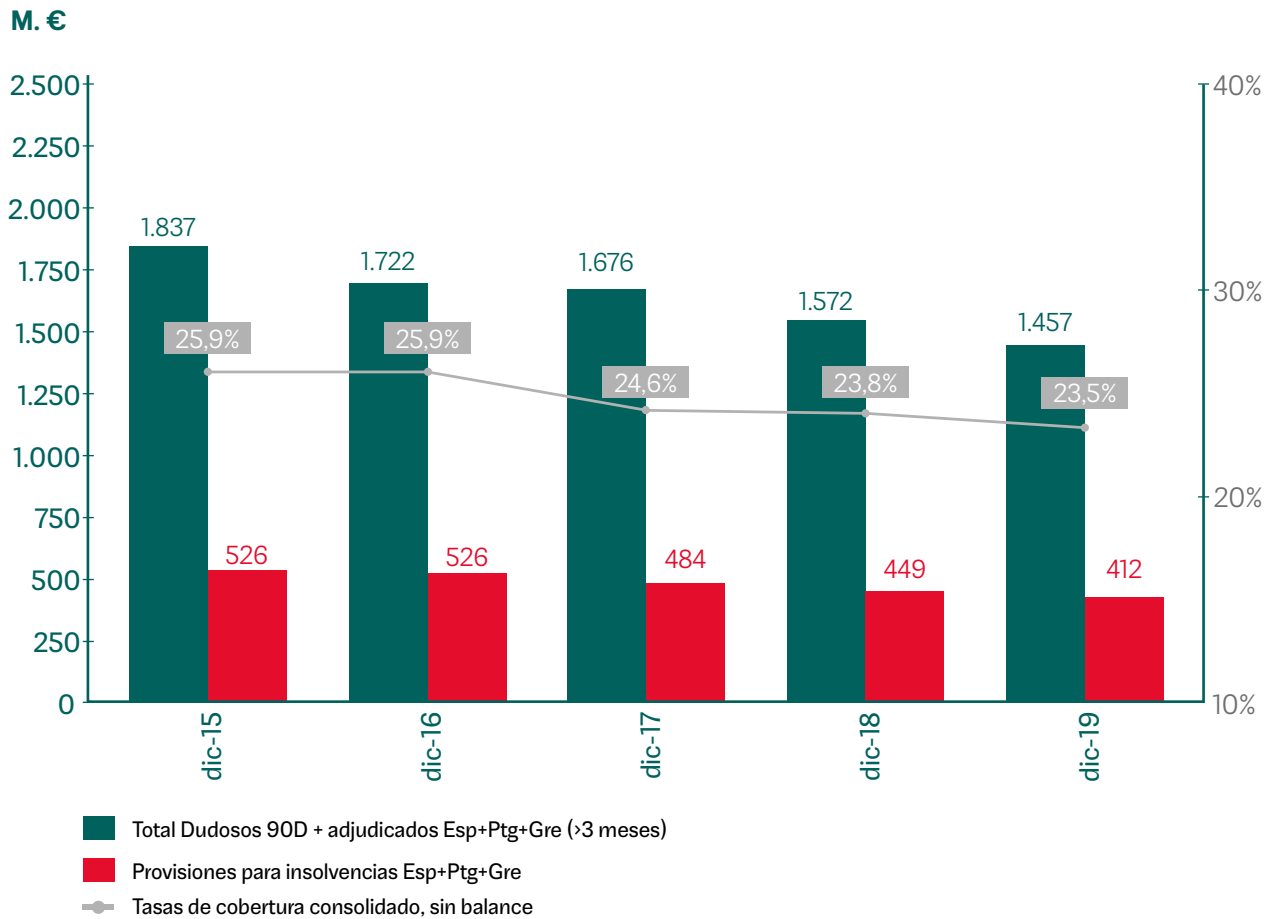
De conformidad con lo establecido en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, el Grupo UCI ha elaborado el estado de información no financiera consolidado relativo al ejercicio 2019 que se incluye como un documento separado adjunto al informe de gestión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

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 253, apartado primero, de la vigente Ley de Sociedades de Capital, el Consejo de Administración de UCI, S.A. y Sociedades Dependientes formula las Cuentas anuales consolidadas y el informe de Gestión correspondientes al ejercicio 2019. De estas Cuentas anuales consolidadas e Informes de Gestión se han expedido cuatro ejemplares originales, habiendo sido extendido el presente sobre 182 folios de papel timbrado, a una sola cara, de la clase 8.ª, serie y números de ON9341761 al ON9341781, ON9342141, de ON9341783 al ON9341941, ON9342147, mientras que los otros tres ejemplares originales, han sido extendidos sobre 182 folios de papel timbrado cada uno, a una sola cara, de la clase 8.ª, serie y números de ON9341943 al ON9341963, ON9342144, de ON9341965 al ON9342123, ON9342153; de ON9341397 al ON9341417, ON9342143, ON9341419 al ON9341577, ON9342146; y de ON9341579 al ON9341599, ON9342142, de ON9341601 al ON9341759, ON9342148.

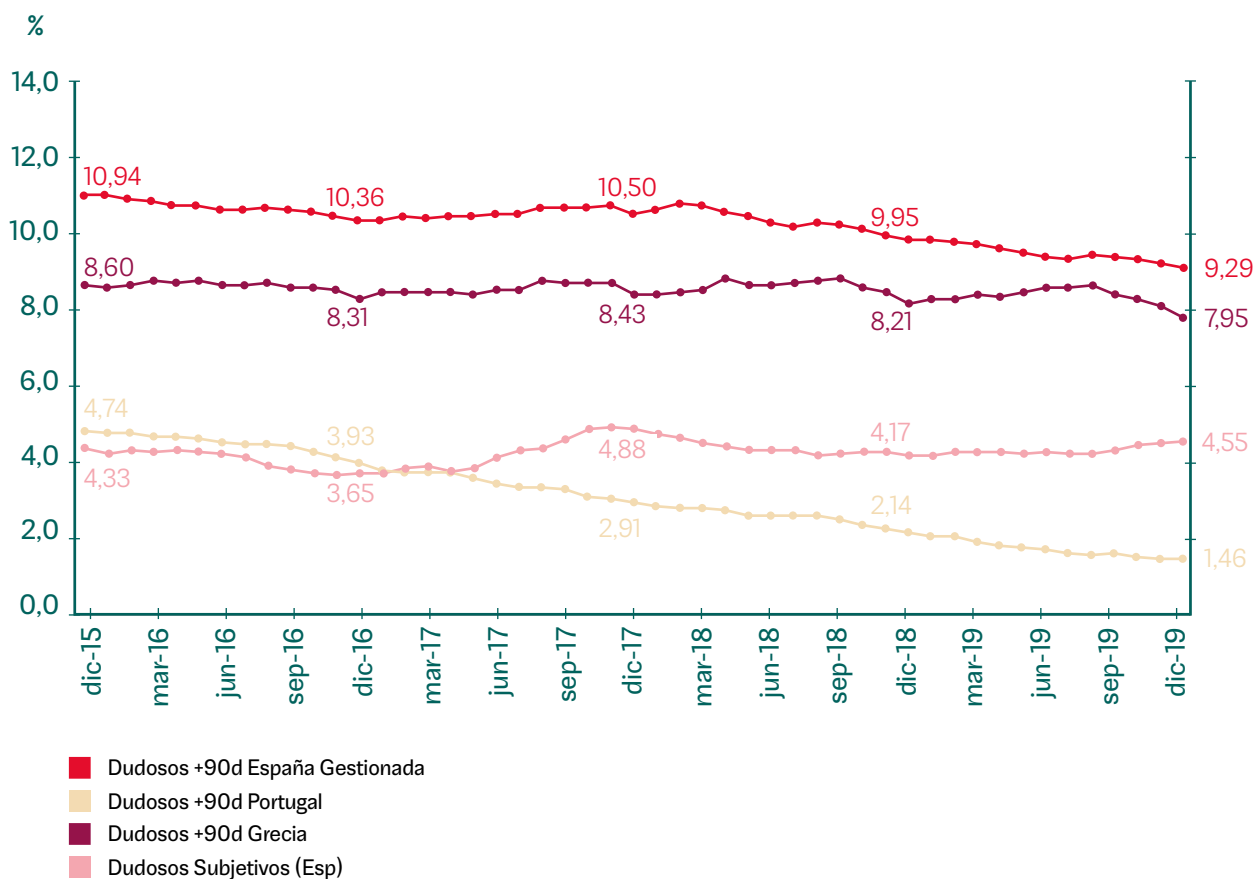
Evolución Euribor 12 M - IRPH - IPC España



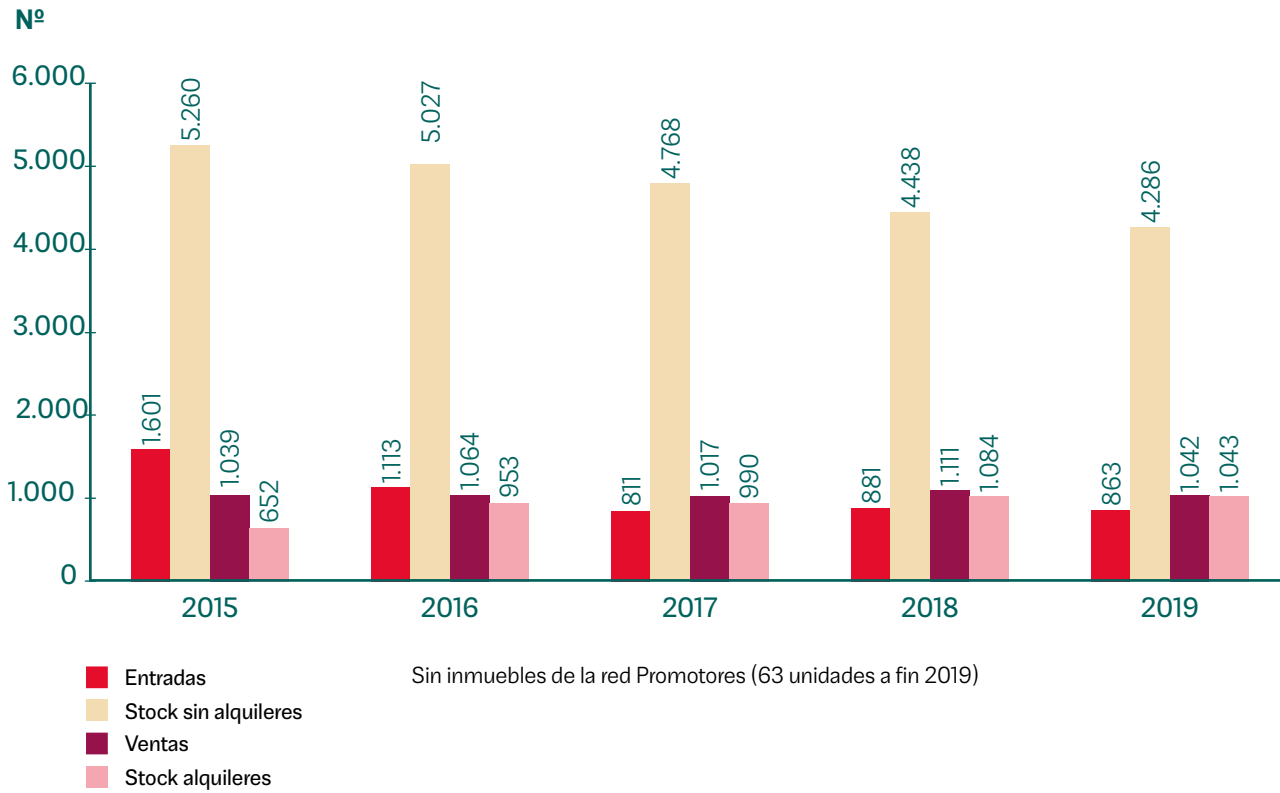
Cobertura de insolvencias en balance (España+ Portugal+Grecia)



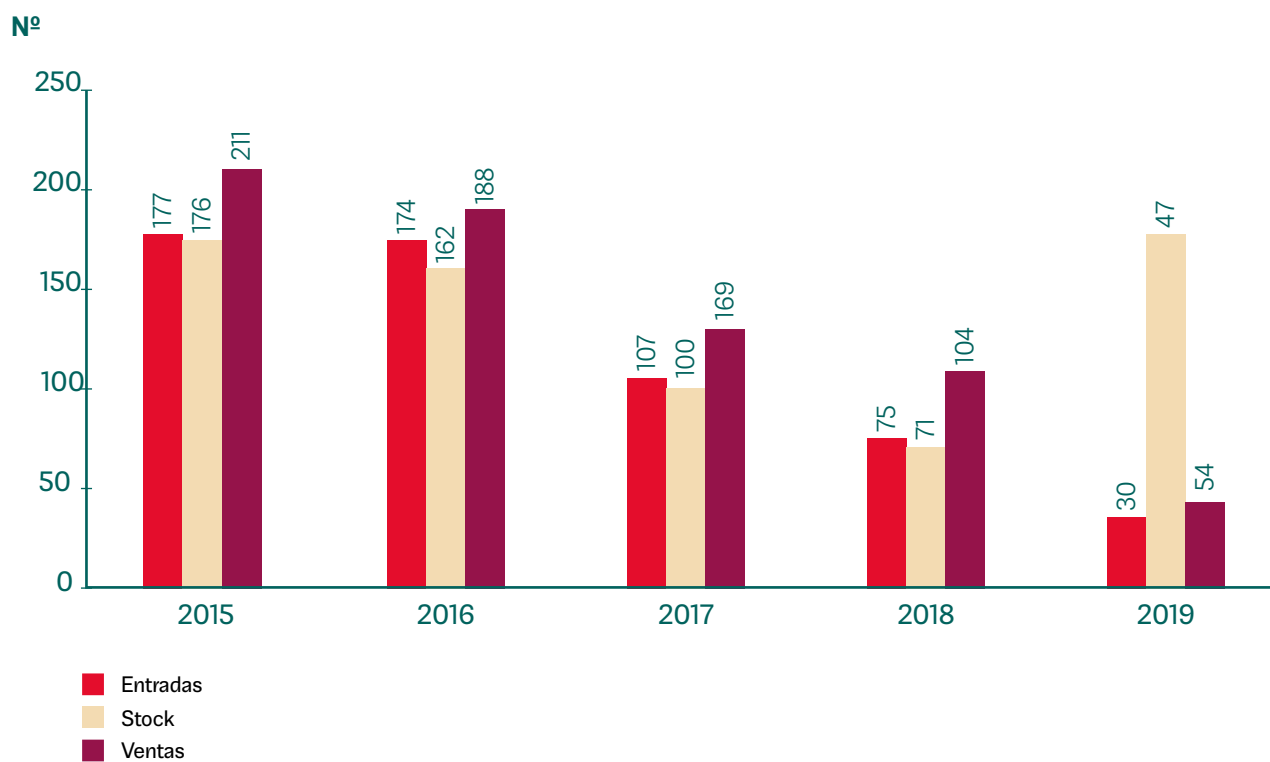
Evolución “NPLs (+90d)” UCI



España Particulares: Entradas/Ventas/Stock inmuebles adjudicados



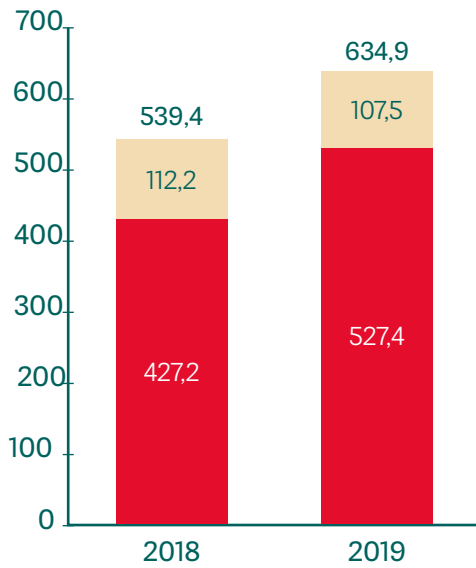
Portugal: Entradas/Ventas/Stock inmuebles adjudicados



Coeficientes de recursos propios Grupo UCI a 31-12-2019

Recursos Propios

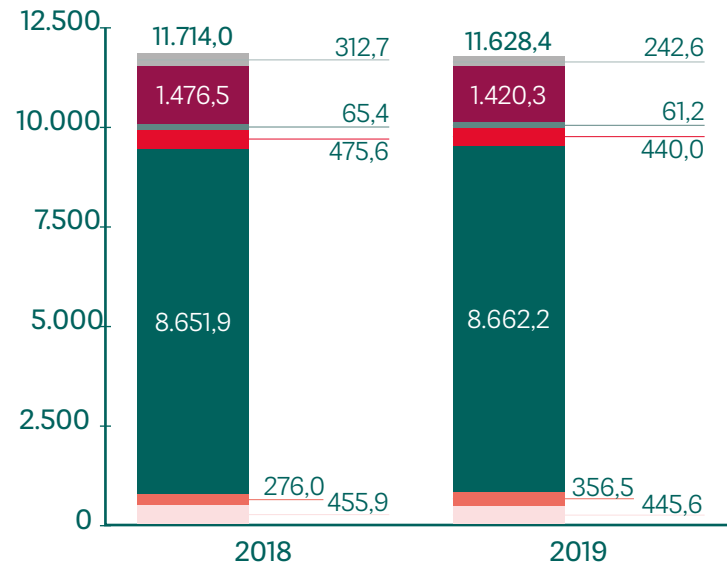
M Euros



■ Tier 1
■ Tier 2

RWA

M Euros



■ RWA 0% ■ RWA 50%
 ■ RWA 20% ■ RWA 75%
 ■ RWA 35% ■ RWA 100%
 ■ RWA >100%



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 2019, 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 2019, 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 dos 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 los préstamos y partidas a cobrar e inmuebles adjudicados es una de las estimaciones más significativas y complejas en la preparación de las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

C/ Alcalá, 63 28014 Madrid Teléfono: +34 915 624 030 Fax: +34 915 610 224 e-mail: auditoria@mazars.es
Oficinas en: Alicante, Barcelona, Bilbao, Madrid, Málaga, Valencia, Vigo.

MAZARS Auditores, S.L.P. Domicilio Social: Calle Diputación, 260 - 08007 Barcelona
Registro Mercantil de Barcelona, Tomo 30.734, Folio 212, Hoja B-180111, Inscripción 1ª, N.I.F. B-61622262
Inscrita con el número S1189 en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas (ROAC)





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 a 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 a los requerimientos normativos aplicables.
- Comprobación de las distintas bases de datos utilizadas, con una revisión de la 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:
 - Comprobaciones de los métodos de cálculo y adecuada clasificación contable.
 - 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.

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 p) y notas 16 y 17 de la memoria consolidada 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 2019, 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 la información contenida en el informe de gestión consolidado se encuentra definida en la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, que establece dos niveles diferenciados sobre la misma:

- a) Un nivel específico que resulta de aplicación al estado de la información no financiera consolidado, que consiste en comprobar únicamente que la citada información se ha facilitado en el informe de gestión consolidado, o en su caso, que se ha incorporado en éste la referencia correspondiente al informe separado sobre la información no financiera consolidada en la forma prevista en la normativa, y en caso contrario, a informar sobre ello.
- b) Un nivel general aplicable al resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado, que consiste en evaluar e informar sobre la concordancia de la citada información con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento del Grupo obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas y sin incluir información distinta de la obtenida como evidencia durante la misma, así como 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 2019 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.

Madrid, 1 de abril de 2020


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



MAZARS AUDITORES, S.L.P

2020 Núm. 01/20/01752
96,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:
Informe de auditoría de cuentas sujeto
a la normativa de auditoría de cuentas
española o internacional


Carlos Marcos Corral
ROAC N° 17.577



UCI.

UCI

UCI, S.A. y Sociedades Dependientes (GRUPO UCI)

Cuentas anuales consolidadas e informe de gestión consolidado
del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019

Informe económico y financiero

UCI, S.A. y Sociedades Dependientes (GRUPO UCI)

BALANES DE SITUACIÓN CONSOLIDADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018

(Expresados en miles de euros)

ACTIVO	Nota	2019	2018(*)
Caja y depósitos en bancos centrales		8	9
Cartera de negociación	23	19.140	4.045
Depósitos en entidades de crédito		-	-
Crédito a la clientela		-	-
Valores representativos de deuda		-	-
Instrumentos de capital		-	-
Derivados de negociación		19.140	4.045
<i>Pro memoria.</i> Prestados o en garantía		-	-
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		-	-
Depósitos en entidades de crédito		-	-
Crédito a la clientela		-	-
Valores representativos de deuda		-	-
Instrumentos de capital		-	-
<i>Pro memoria.</i> Prestados o en garantía		-	-
Activos financieros disponibles para la venta		-	-
Valores representativos de deuda		-	-
Otros instrumentos de capital		-	-
<i>Pro memoria.</i> Prestados o en garantía		-	-
Inversiones crediticias	16	10.527.496	10.594.635
Depósitos en entidades de crédito		181.487	126.835
Crédito a la clientela		10.346.009	10.467.800
Valores representativos de deuda		-	-
<i>Pro memoria.</i> Prestados o en garantía		-	-
Cartera de inversión al vencimiento		-	-
<i>Pro memoria.</i> Prestados o en garantía		-	-
Ajustes a activos financieros por macro-coberturas		-	-
Derivados de cobertura	24	20	-
Activos no corrientes en venta	17	309.230	336.280
Participaciones		-	-
Entidades asociadas		-	-
Entidades multigrupo		-	-
Contratos de seguros vinculados a pensiones		-	-
Activo material		126.032	120.349
Inmovilizado material	18	3.976	2.800
De uso propio		3.976	2.800
Cedido en arrendamiento operativo		-	-
Inversiones inmobiliarias	19	122.056	117.549
<i>Pro memoria.</i> Adquirido en arrendamiento financiero		-	-
Activo intangible		1.474	614
Fondo de comercio		-	-
Otro activo intangible		1.474	614
Activos fiscales	20	91.783	74.586
Corrientes		3.641	545
Diferidos		88.142	74.041
Resto de activos	21	353.305	383.691
TOTAL ACTIVO		11.428.488	11.514.209
Pro-memoria			
Riesgos contingentes	29	-	-
Compromisos contingentes		17.195	12.787

(*) Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

Informe económico y financiero

PASIVO Y PATRIMONIO NETO	Nota	2019	2018(*)
PASIVO			
Cartera de negociación	23	8.519	6.267
Depósitos de bancos centrales			
Depósitos en entidades de crédito		-	-
Depósitos de la clientela		-	-
Débitos representados por valores negociables		-	-
Derivados de negociación		8.519	6.267
Posiciones cortas de valores		-	-
Otros pasivos financieros		-	-
Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en P&G		-	-
Depósitos de bancos centrales		-	-
Depósitos en entidades de crédito		-	-
Depósitos de la clientela		-	-
Débitos representados por valores negociables		-	-
Derivados de negociación		-	-
Otros pasivos financieros		-	-
Pasivos financieros a coste amortizado	22	10.913.392	11.023.873
Depósitos de bancos centrales		-	-
Depósitos en entidades de crédito		7.720.310	7.196.015
Depósitos de la clientela		1.551.098	2.087.177
Débitos representados por valores negociables		1.561.984	1.660.353
Pasivos subordinados		80.000	80.328
Otros pasivos financieros		-	-
Ajustes a pasivos financieros por macro-coberturas		-	-
Derivados de cobertura	24	63.787	14.612
Pasivos asociados con activos no corrientes en venta		-	-
Provisiones		5.225	4.272
Fondo para pensiones y obligaciones similares		-	-
Provisiones para impuestos y otras contingencias legales		-	-
Provisiones para riesgos y compromisos contingentes		-	-
Otras provisiones		5.225	4.272
Pasivos fiscales	20	1.572	1.463
Corrientes		1.572	1.463
Diferidos		-	-
Resto de pasivos	21	32.572	36.530
TOTAL PASIVO		11.025.067	11.087.017
PATRIMONIO NETO		403.421	427.192
Fondos propios	26	447.551	436.844
Capital o fondo de dotación		98.019	98.019
Escriturado		98.019	98.019
Menos capital no exigido		-	-
Prima de emisión		-	-
Reservas		336.650	329.819
Otros instrumentos de capital		-	-
De instrumentos financieros compuestos		-	-
Resto de instrumentos de capital		-	-
Menos: Valores propios		-	-
Resultado del ejercicio atribuido a la entidad dominante		12.882	9.006
Menos: Dividendos y retribuciones		-	-
Ajustes por valoración	25	(44.130)	(9.652)
Activos financieros disponibles para la venta		-	-
Coberturas de flujos de efectivo		(44.130)	(9.652)
Coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero		-	-
Diferencias de cambio		-	-
Activos no corrientes en venta		-	-
Resto de ajustes por valoración		-	-
Intereses minoritarios		-	-
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO		11.428.488	11.514.209

(*) Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

Informe económico y financiero

UCI, S.A. y Sociedades Dependientes (GRUPO UCI)

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018

(Expresados en miles de euros)

	Nota	2019	2018(*)
Intereses y rendimientos asimilados	30	211.264	218.728
Intereses y cargas asimiladas	31	68.988	78.408
MARGEN DE INTERESES		142.276	140.320
Rendimiento de instrumentos de capital		-	-
Resultados de entidades valoradas por el método de participación		-	-
Comisiones percibidas		9.663	10.205
Comisiones pagadas		4.500	4.973
Resultado por operaciones financieras (neto)		15.046	19.018
Cartera de negociación		221	1.330
Otros instrumentos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias			
Instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		-	-
Pasivo a coste amortizado		14.825	17.688
Otros			
Diferencias de cambio (neto)			
Otros productos de explotación		7.402	5.383
Otras cargas de explotación			
MARGEN BRUTO		169.887	169.953
Gastos de administración			
Gastos de Personal	32	33.946	33.231
Otros gastos generales de administración	33	52.342	52.125
Amortización		3.638	3.209
Dotaciones a provisiones (neto)		922	912
Pérdidas por deterioro de activos (neto)		33.217	48.773
Inversiones crediticias		33.217	48.773
Otros instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias		-	-
RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN		45.822	31.703
Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto)		710	160
Fondo de comercio y otro activo intangible		-	-
Otros activos		710	160
Ganancias (pérdidas) en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta		-1.167	-684
Diferencia negativa en combinaciones de negocios		-	-
Ganancias (pérdidas) de activos no corrientes en venta no clasificadas como operaciones interrumpidas		-28.956	-20.901
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		14.989	9.958
Impuesto sobre beneficios	27	2.107	952
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE EN OPERACIONES CONTINUADAS		12.882	9.006
Resultado de operaciones interrumpidas (neto)			
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO		12.882	9.006
Resultado atribuido a la minoría		-	-
RESULTADO ATRIBUIDO AL GRUPO		12.882	9.006

(*) Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

UCI, S.A. y Sociedades Dependientes (GRUPO UCI)**ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTE A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018**

(Expresados en miles de euros)

	2019	2018(*)
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO	12.882	9.006
OTROS INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	-36.713	-11.538
Activos financieros disponibles para la venta		
Ganancias (pérdidas) por valoración		
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		
Otras reclasificaciones		
Coberturas de flujos de efectivo	-49.256	-16.483
Ganancias (pérdidas) por valoración	-49.256	-16.483
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		
Importes transferidos al valor inicial de las partidas cubiertas		
Otras reclasificaciones		
Coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero		
Ganancias (pérdidas) por valoración		
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		
Otras reclasificaciones		
Diferencias de cambio		
Ganancias (pérdidas) por valoración		
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		
Otras reclasificaciones		
Activos no corrientes en venta		
Ganancias (pérdidas) por valoración		
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		
Otras reclasificaciones		
Ganancias (pérdidas) actuariales en planes de pensiones		
Resto de ingresos y gastos reconocidos	-3.193	
Impuesto sobre beneficios	15.736	4.945
TOTAL INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	-23.831	-2.532

(*) Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

Informe económico y financiero

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 2019 Y 2018

(Expresados en miles de euros)

	FONDOS PROPIOS							AJUS- TES POR VALO- RACIÓN	TOTAL PATRI- MONIO NETO	
	Capital / Fondo de dotación	Prima de emisión	Reservas	Otros instru- mentos de capital	Resul- tado del ejercicio	Menos: dividen- dos y retribu- ciones	Intereses minorita- rios			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

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 2019 Y 2018**

(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	Resultado del ejercicio	Menos: dividendos y retribuciones	Intereses minoritarios			Total Fondos Propios
1. Saldo final ajustado 31/12/2017	98.019		323.344		6.509		-	427.872	1.886	429.758
2. Total ingresos y gastos reconocidos			-		-2.532		-	-2.532	-	-2.532
3. Otras variaciones del patrimonio neto	-	-	6.475	-	5.029	-	-	11.504	-11.538	-34
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			6.509		-6.509			-		-
3.10. Incrementos (reducciones) por combinaciones de negocios										
3.11. Pagos con instrumentos de capital										
3.12. Resto de incrementos (reducciones) de patrimonio neto					11.538			11.538	-11.538	-
3.13. Diferencias de conversión			-34					-34	-	-34
4. Saldo final al 31/12/2018	98.019		329.819		9.006		-	436.884	-9.652	427.192

Informe económico y financiero

UCI, S.A. y Sociedades Dependientes (GRUPO UCI)

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017

(Expresados en miles de euros)

	2019	2018(*)
FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN	101.992	-13.538
Resultado consolidado del ejercicio	12.882	9.006
Ajustes al resultado para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación	102.078	73.556
Amortización	3.638	3.209
Otros ajustes	98.440	70.347
Aumento/disminución neta de los activos de explotación	86.648	89.349
Cartera de negociación	-15.095	1.085
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en P&G	-	-
Activos financieros disponibles para la venta	-	-
Inversiones crediticias	88.574	15.026
Otros activos de explotación	13.169	73.238
Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación	-97.006	-183.638
Cartera de negociación	2.252	-699
Pasivos financieros a coste amortizado	-110.481	-191.010
Otros pasivos de explotación	11.223	8.071
Cobros/Pagos por impuesto sobre beneficios	-2.610	-1.811
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	-47.401	-8.685
Pagos	-87.109	-68.639
Activos materiales	-3.404	-1.418
Activos intangibles	-860	-568
Participaciones	-	-
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta	-82.845	-66.653
Cobros	39.708	59.954
Activos materiales	-	7.737
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta	39.708	52.217
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	-	-
Pagos		
Dividendos		
Cobros		
EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	60	-34
AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)	54.651	-22.257
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO	126.844	149.101
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	181.495	126.844
PRO-MEMORIA:		
COMPONENTES DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO		
Caja	8	9
Saldos equivalentes al efectivo en bancos centrales		
Otros activos financieros	181.487	126.835
Total efectivo y equivalentes al final del periodo	181.495	126.844

(*) Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos.

UCI, S.A. y Sociedades Dependientes (GRUPO UCI)

Memoria consolidada del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019

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 2019 y 2018 los activos totales, el patrimonio neto y los resultados del ejercicio de la entidad dependiente UNION DE CREDITOS 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 2019 y 2018, preparados de acuerdo con los mismos principios y normas contables y criterios de valoración aplicados en las presentes cuentas anuales consolidadas del Grupo.

Informe económico y financiero

Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A. Entidad Financiera de Crédito Sociedad Unipersonal
BALANCES DE SITUACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018
 (Expresados en miles de euros)

ACTIVO	2019	2018
Caja y depósitos en bancos centrales	8	9
Cartera de negociación	9.080	1.017
Depósitos en entidades de crédito	-	-
Crédito a la clientela	-	-
Valores representativos de deuda	-	-
Instrumentos de capital	-	-
Derivados de negociación	9.080	1.017
<i>Pro memoria.</i> Prestados o en garantía	-	-
Otros activos financieros valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	-	-
Depósitos en entidades de crédito	-	-
Crédito a la clientela	-	-
Valores representativos de deuda	-	-
Instrumentos de capital	-	-
<i>Pro memoria.</i> Prestados o en garantía	-	-
Activos financieros disponibles para la venta	-	-
Valores representativos de deuda	-	-
Otros instrumentos de capital	-	-
<i>Pro memoria.</i> Prestados o en garantía	-	-
Inversiones crediticias	10.940.106	11.010.555
Depósitos en entidades de crédito	108.453	54.722
Crédito a la clientela	10.831.653	10.955.833
Valores representativos de deuda	-	-
<i>Pro memoria.</i> Prestados o en garantía	-	-
Cartera de inversión al vencimiento	-	-
<i>Pro memoria.</i> Prestados o en garantía	-	-
Ajustes a activos financieros por macro-coberturas	-	-
Derivados de cobertura	20	-
Activos no corrientes en venta	288.321	310.441
Participaciones	-	-
Entidades asociadas	-	-
Entidades multigrupo	-	-
Entidades del Grupo	-	-
Contratos de seguros vinculados a pensiones	-	-
Activo material	122.959	117.214
Inmovilizado material	3.779	2.585
De uso propio	3.779	2.585
Cedido en arrendamiento operativo	-	-
Inversiones inmobiliarias	119.180	114.629
<i>Pro memoria.</i> Adquirido en arrendamiento financiero	-	-
Activo intangible	1.260	596
Fondo de comercio	-	-
Otro activo intangible	1.260	596
Activos fiscales	69.275	56.264
Corrientes	1	111
Diferidos	69.274	56.153
Resto de activos	429.334	430.143
TOTAL ACTIVO	11.860.363	11.926.239
Pro-memoria		
Riesgos contingentes	-	-
Compromisos contingentes	17.195	12.787

Informe económico y financiero

PASIVO Y PATRIMONIO NETO	2019	2018
PASIVO		
Cartera de negociación	4.834	4.366
Depósitos de bancos centrales	-	-
Depósitos en entidades de crédito	-	-
Depósitos de la clientela	-	-
Débitos representados por valores negociables	-	-
Derivados de negociación	4.834	4.366
Posiciones cortas de valores	-	-
Otros pasivos financieros	-	-
Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en P&G	-	-
Depósitos de bancos centrales	-	-
Depósitos en entidades de crédito	-	-
Depósitos de la clientela	-	-
Débitos representados por valores negociables	-	-
Derivados de negociación	-	-
Otros pasivos financieros	-	-
Pasivos financieros a coste amortizado	11.301.757	11.476.494
Depósitos de bancos centrales	-	-
Depósitos de entidades de crédito	7.457.998	7.196.015
Depósitos de la clientela	3.702.446	4.139.105
Débitos representados por valores negociables	-	-
Pasivos	141.313	141.374
Derivados de negociación	-	-
Otros pasivos financieros	-	-
Ajustes a pasivos financieros por macro-coberturas	-	-
Derivados de cobertura	63.787	14.612
Pasivos asociados con activos no corrientes en venta	-	-
Provisiones	4.395	3.494
Fondo para pensiones y obligaciones similares	-	-
Provisiones para impuestos y otras contingencias legales	-	-
Provisiones para riesgos y compromisos contingentes	-	-
Otras provisiones	4.395	3.494
Pasivos fiscales	1.352	1.075
Corrientes	1.352	1.075
Diferidos	-	-
Resto de pasivos	28.628	30.751
TOTAL PASIVO	11.404.753	11.530.792
PATRIMONIO NETO	455.610	395.447
Fondos propios	499.740	405.099
Capital o fondo de dotación	45.852	38.280
Escriturado	45.852	38.280
Menos capital no exigido	-	-
Prima de emisión	72.428	-
Reservas	366.819	356.256
Otros instrumentos de capital	-	-
De instrumentos financieros compuestos	-	-
Resto de instrumentos de capital	-	-
Menos: Valores propios	-	-
Resultado del ejercicio	14.641	10.563
Menos: Dividendos y retribuciones	-	-
Ajustes por valoración	-44.130	-9.652
Activos financieros disponibles para la venta	-	-
Coberturas de flujos de efectivo	-44.130	-9.652
Coberturas inversiones netas negocios en el extranjero	-	-
Diferencias de cambio	-	-
Activos no corrientes en venta	-	-
Resto de ajustes por valoración	-	-
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	11.860.363	11.926.239

Informe económico y financiero

Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A. Entidad Financiera de Crédito Sociedad Unipersonal
CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018
 (Expresadas en miles de euros)

	2019	2018
Intereses y rendimientos asimilados	211.450	218.970
Intereses y cargas asimiladas	70.158	78.868
MARGEN DE INTERESES	141.292	140.102
Rendimiento de instrumentos de capital	-	-
Comisiones percibidas	9.644	10.187
Comisiones pagadas	4.500	4.973
Resultado por operaciones financieras (neto)	15.046	19.018
Cartera de negociación	221	1.330
Otros instrumentos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	-	-
Instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	-	-
Pasivo a coste amortizado	14.825	17.688
Otros	-	-
Diferencias de cambio (neto)	-	-
Otros productos de explotación	4.403	2.838
Otras cargas de explotación	-	-
MARGEN BRUTO	165.885	167.172
Gastos de administración		
Gastos de Personal	31.837	31.249
Otros gastos generales de administración	48.923	49.638
Amortización	3.500	3.058
Dotaciones a provisiones (neto)	922	912
Pérdidas por deterioro de activos (neto)	34.110	49.392
Inversiones crediticias	34.110	49.392
Otros instrumentos financieros no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	-	-
RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACION	46.593	32.923
Pérdidas por deterioro del resto de activos (neto)	706	131
Fondo de comercio y otro activo intangible	-	-
Otros activos	706	131
Ganancias (pérdidas) en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	-1.168	-684
Diferencia negativa en combinaciones de negocios	-	-
Ganancias (pérdidas) de activos no corrientes en venta no clasificadas como operaciones interrumpidas	-27.715	-20.071
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	17.004	12.037
Impuesto sobre beneficios	2.363	1.474
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE EN OPERACIONES CONTINUADAS	14.641	10.563
Resultado de operaciones interrumpidas (neto)		
RESULTADO DEL EJERCICIO	14.641	10.563

Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A. Entidad Financiera de Crédito Sociedad Unipersonal
ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS CORRESPONDIENTES A LOS
EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018
 (Expresadas en miles de euros)

	2019	2018
RESULTADO DEL EJERCICIO	14.641	10.563
OTROS INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	-34.478	-11.538
Activos financieros disponibles para la venta		
Ganancias (pérdidas) por valoración		
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		
Otras reclasificaciones		
Coberturas de flujos de efectivo	-49.256	-16.483
Ganancias (pérdidas) por valoración	-49.256	-16.483
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		
Importes transferidos al valor inicial de las partidas cubiertas		
Otras reclasificaciones		
Coberturas de inversiones netas en negocios en el extranjero		
Ganancias (pérdidas) por valoración		
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		
Otras reclasificaciones		
Diferencias de cambio		
Ganancias (pérdidas) por valoración		
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		
Otras reclasificaciones		
Activos no corrientes en venta		
Ganancias (pérdidas) por valoración		
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias		
Otras reclasificaciones		
Ganancias (pérdidas) actuariales en planes de pensiones		
Resto de ingresos y gastos reconocidos		
Impuesto sobre beneficios	14.778	4.945
TOTAL INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS	-19.837	-975

Informe económico y financiero

Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A. Entidad Financiera de Crédito Sociedad Unipersonal
ESTADOS TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CORRESPONDIENTES A LOS
EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS
EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018
 (Expresados en miles de euros)

	FONDOS PROPIOS							AJUS- TES POR VALO- RACIÓN	TOTAL PATRI- MONIO NETO	
	Capital / Fondo de dotación	Prima de emisión	Reservas	Otros instru- mentos de capital	Menos: Valores propios	Resul- tado del ejercicio	Menos: dividen- dos y retribu- ciones			Total Fondos Propios
1. Saldo final al (31/12/2018)	38.280	-	356.256			10.563	-	405.099	-9.652	395.447
2. Saldo inicial ajustado	38.280	-	356.256			10.563	-	405.099	-9.652	395.447
3. Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	-	-	-19.837		-19.837	-	-19.837
4. Otras variaciones del patrimonio neto	7.572	72.428	10.563	-	-	23.915		114.478	-34.478	80.000
4.1. Aumentos de capital	7.572							7.572		7.572
4.2. Reducciones de capital										
4.3. Conversión de pasivos financie- ros en capital										
4.4. Incremento de otros instrumen- tos de capital										
4.5. Reclasificación de pasivos finan- cieros a otros instrumentos de capital										
4.6. Reclasificación de otros ins- trumentos 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	-	-	10.563	-	-	-10.563	-	-	-	-
4.10. Incrementos (reducciones) por combinaciones de negocios										
4.11. Pagos con instrumentos de capital										
4.12. Resto de incrementos (reduccio- nes) de patrimonio neto	-	72.428	-	-	-	34.478	-	106.906	-34.478	72.428
5. Saldo final al (31/12/2019)	45.852	72.428	366.819	-	-	14.641	-	499.740	-44.130	455.610

Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A. Entidad Financiera de Crédito Sociedad Unipersonal
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES
TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018

(Expresado en miles de euros)

	2019	2018
FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACION	22.926	9.006
Resultado del ejercicio	14.641	10.563
Ajustes al resultado	99.918	96.059
Amortización	3.500	3.058
Otros ajustes	96.418	93.001
Aumento/disminución neta de los activos de explotación	69.785	86.803
Cartera de negociación	-8.063	2.395
Otros activos financieros a valor razonable con cambios en P&G	-	-
Activos financieros disponibles para la venta	-	-
Inversiones crediticias	90.070	23.974
Otros activos de explotación	-12.222	60.434
Aumento/disminución neto de los pasivos de explotación	-161.418	-184.419
Cartera de negociación	468	747
Pasivos financieros a coste amortizado	-174.737	-189.540
Otros pasivos de explotación	12.851	4.374
Cobros/Pagos por impuesto sobre beneficios	-	-
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	-49.196	-36.951
Pagos	-84.519	-91.777
Activos materiales	-2.779	-1.305
Activos intangibles	-1.203	-559
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta	-80.537	-89.913
Cobros	35.323	54.826
Activos materiales	-	7.295
Activos intangibles	-	-
Activos no corrientes y pasivos asociados en venta	35.323	47.531
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	80.000	-
Pagos		
Dividendos		-
Cobros	80.000	-
EFEECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO		-
AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)	53.370	-27.945
F. EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO	54.731	82.676
G. EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	108.461	54.731
PRO-MEMORIA:		
COMPONENTES DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO		
Caja	8	9
Saldos equivalentes al efectivo en bancos centrales		
Otros activos financieros	108.453	54.722
Total efectivo y equivalentes al final del periodo	108.461	54.731

2. Bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas y principios de consolidación

a) Bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo han sido formuladas por los Administradores siguiendo los modelos y criterios contables establecidos en la Circular 4/2004, de 22 de diciembre 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 2019 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.

El Grupo aplicó en el ejercicio 2017 como marco de información financiera el establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea (en adelante "NIIF-UE"), al existir una identidad sustancial entre dichas normas y las indicadas por el propio Banco de España en la Circular 4/2004.

La entrada en vigor de la IFRS9 a uno de enero de 2018 afectó sustancialmente a las entidades de crédito, y se ha producido por tanto una ruptura del marco normativo existente hasta la fecha, diferencias que no son aplicables a la entidad dependiente UNION DE CREDITOS INMOBILIARIOS S.A. E.F.C., que representa prácticamente la totalidad del total activo y de la cifra de ingresos del Grupo, al tener el régimen jurídico específico de los Establecimientos Financieros de Crédito, y serles de aplicación única y exclusivamente la Circular 4/2004 y no sus modificaciones posteriores.

Los Administradores han revisado por tanto este marco normativo y han considerado más adecuado conforme a las doctrinas contables y otros pronunciamientos legales formular las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2019 siguiendo los principios y criterios contables establecidos en la circular 4/2004, justificado en el principio de uniformidad contable aplicado hasta la fecha, dado que en caso contrario se produciría una fuerte asimetría contable.

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 2019 han sido formuladas por los Administradores en la reunión de su Consejo de Administración, celebrada el día 24 de marzo de 2020. Las cuentas anuales consolidadas del Grupo y las cuentas anuales de las entidades integradas en el Grupo correspondientes al ejercicio 2019 se someterán a la aprobación por la Junta General de Accionistas durante el primer semestre del ejercicio 2020. No obstante, el Consejo de Administración entiende que dichas cuentas anuales consolidadas serán aprobadas sin cambios.

Las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2018 fueron formuladas por los Administradores en la reunión de su Consejo de Administración, celebrada el día 29 de marzo de 2019, 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 2019 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.

b) Comparación de la información

De acuerdo con la legislación mercantil, los Administradores presentan, única y exclusivamente a efectos comparativos con la información relativa al ejercicio 2019, las cifras referidas al ejercicio 2018.

Las presentes cuentas anuales consolidadas, salvo mención en contrario, se presentan en miles de euros.

c) Principios de consolidación

Entidades dependientes

Se consideran entidades dependientes aquellas sobre las que el Grupo tiene el control; capacidad que se manifiesta, general 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 e 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 contin-

gentes 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. 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.

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 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 2019 y 2018 es:

Informe económico y financiero

NOMBRE Y DOMICILIO	CAPITAL SOCIAL 2019 (en miles de euros)	CAPITAL SOCIAL 2018 (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	38.280	100%	Créditos de financiación inmobiliaria.
UCI SERVICIO PARA PROFESIORES 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	99,9%	Desarrollo de actividades y servicios informáticos relacionados con el sector inmobiliario, tanto a través de Internet como de otras tecnologías.
UCI-Mediação de Seguros Unipessoal Lda	5	5	100%	Mediación de seguros.
UCI Holding Brasil Lda	1.494	1.986	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 2019 ha sido la siguiente.

Unión de Créditos Inmobiliario, SA. EFC									
UCI, SA	Negocio en España	Negocio en Portugal y Grecia	Comprar-Casa, 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

La aportación al resultado del Grupo de cada una de las Entidades en el ejercicio 2018 ha sido la siguiente:

Unión de Créditos Inmobiliario, SA. EFC									
UCI, SA	Negocio en España	Negocio en Portugal y Grecia	Comprar-Casa, 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
-309	4.173	6.390	1	46	-1.711	5	30	381	9.006

En el proceso de consolidación se ha aplicado el procedimiento de integración global para las cuentas anuales consolidadas de las Entidades Dependientes.

Consecuentemente, todos los saldos y transacciones significativos realizados entre las Entidades consolidadas 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
- Las hipótesis realizadas para cuantificar determinadas provisiones
- La vida útil y pérdidas por deterioro aplicada al Activo material y Activo intangible
- El valor razonable de determinados activos no cotizados

- La recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos

Dado que estas estimaciones se han realizado de acuerdo con la mejor información disponible al 31 de diciembre de 2019 y 2018 sobre las partidas afectadas, es posible que acontecimientos que puedan tener lugar en el futuro obliguen a modificarlas en cualquier sentido en los próximos ejercicios. Dicha modificación se realizará, en su caso, de forma prospectiva, reconociendo los efectos del cambio de estimación 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 los beneficios del ejercicio y su traspaso a reserva de capitalización, con los límites establecidos en el Artículo 25 de la Ley 27/2014 de 27 de Noviembre del Impuesto de Sociedades, así como a reservas voluntarias por la parte que exceda de dicha reserva de capitalización.

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 espa-

ñolas – 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 modifica 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.

Las Directivas tienen que ser traspuestas al ordenamiento jurídico español, mientras que los reglamentos de la Unión Europea son de aplicación inmediata desde su entrada en vigor.

En España, 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, 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.

Por tanto, a partir del uno de enero de 2014, han quedado derogadas las disposiciones de la Circular 3/2008 del Banco de España que vayan en contra de la normativa europea antes mencionada. Adicionalmente, el 5 de febrero 2014 se publicó la Circular 2/2014 de Banco de España por la que el Banco de España hizo uso de alguna de las opciones regulatorias de carácter permanente previstas en dicho Reglamento.

Asimismo, la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito, ha continuado con la transposición de la CRD IV al ordenamiento jurídico español.

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.

Durante 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”.

Los requerimientos de recursos propios mínimos que establecen las mencionadas Circulares 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 riesgo 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 2019 y 2018, y durante dichos ejercicios, los recursos propios computables individuales y consolidados, excedían de los requeridos por la normativa en vigor en cada momento.

6. Información 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 191 y 185,18 M€ a 31 de diciembre de 2019 y 2018 respectivamente) y 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 2019 y 2018, 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 2019 y 2018, el Grupo cumplía con los mínimos exigidos para este coeficiente por la normativa española aplicable.

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 102 miles de euros (112 miles de euros en el ejercicio 2018).

A la fecha de formulación de las cuentas anuales, 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 Administración 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 2019 por los profesionales que componen el personal clave de la Entidad y los Consejeros en su calidad de directivos, ascendieron a 2.836 miles de Euros (2.650 miles de euros en el ejercicio 2018) correspondiendo todo a retribución fija.

No se han producido indemnizaciones por cese de personal clave en el ejercicio 2019 ni en el ejercicio 2018.

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 4/2004.

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 el ejercicio 2019 y 2018, 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 auditoría

Los honorarios por la auditoría de cuentas del Grupo, incluidos en el epígrafe de Servicios Exteriores de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias consolidada del ejercicio 2019, han ascendido a 91.713 euros (63.057 euros en el ejercicio 2018). En el ejercicio 2019, los honorarios prestados por el auditor u otras entidades de su red por otros servicios han ascendido a 18,8 miles de euros (48 miles de euros en el ejercicio 2018), e independientemente de su periodo de facturación.

10. Acontecimientos posteriores

A nivel regulatorio, con fecha uno de enero de 2020, ha entrado en vigor la Circular del Banco de España para las EFCs por la cual convergerán a los principios y criterios contables establecidos por la Circular 4/2017 de Banco de España, que constituye el desarrollo del Código de Comercio para estos estableci-

mientos y mantiene la convergencia de la normativa contable nacional con las NIIF-UE. Los Administradores del Grupo UCI han decidido como criterio de provisionamiento de la cartera crediticia utilizar modelos internos. El impacto de primera aplicación supondrá un incremento de aproximadamente 57,6 M€ con respecto a las provisiones realizadas a 31 de diciembre 2019, importe que incluye la adaptación de los criterios contables de la cartera de adjudicados, lo que supondrá un menor importe de reservas por dicho importe, efecto impositivo no incluido.

El 11 de marzo del 2020, la OMS, caracterizó al brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19), que fue notificado por primera vez en China el 31 de diciembre de 2019, como una pandemia. No es posible aún establecer las consecuencias futuras de los efectos e impacto económico de esta situación, así como de la publicación reciente del Real Decreto Ley 8/2020 del Gobierno Español, por lo tanto, los estados financieros deben ser leídos tomando en cuenta estas circunstancias. Grupo UCI dispone de su propia solidez financiera, y dispone de un ratio de solvencia del 11,5%, y en cuanto a liquidez dispone de las líneas de crédito de sus accionistas, en torno a 900 M€.

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 Gru-

po. 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 efi-

caja 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 y Call Money Swaps 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

Los activos financieros se clasifican en el balance de situación consolidado de acuerdo con los siguientes criterios:

- i) Caja y depósitos en bancos centrales que corresponden a los saldos en efectivo y a los saldos mantenidos en Banco de España y en otros bancos centrales.
- ii) Cartera de negociación que incluye los activos financieros que se han adquirido con el objeto de realizarlos a corto plazo, son 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 o son instrumentos derivados no designados como instrumentos de cobertura contable.
- iii) Otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias consolidada que incluye los activos financieros que, no formando parte de la cartera de negociación, tienen la consideración de activos financieros híbridos y están valorados íntegramente por su valor razonable y los que se gestionan conjuntamente con Pasivos por contratos de seguro valorados por su valor razonable o con derivados financieros que tienen por objeto y efecto reducir significativamente su exposición a variaciones en su valor razonable o que se gestionan conjuntamente con pasivos financieros y derivados al objeto de reducir significativamente la exposición global al riesgo de tipo de interés.
- iv) Activos financieros disponibles para la venta que corresponde a los valores representativos de deuda no clasificados como inversión a vencimiento, como otros activos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias consolidada, como inversiones crediticias o como cartera de negociación y los instrumentos de capital de Entidades que no son Dependientes, Asociadas o Multigrupo y que no se han incluido en las categorías de cartera de negociación y de otros activos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias consolidada.
- v) Inversiones crediticias que incluye los activos financieros que, no negociándose en un mercado activo ni siendo obligatorio valorarlos por su valor razonable, sus flujos de efectivo son de importe determinado o determinable y en los que se recuperará todo el desembolso realizado por el Grupo, excluidas las razones imputables a la sol-

Informe económico y financiero

vencia del deudor. Se recoge tanto 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, y los valores representativos de deuda no cotizados, así como las deudas contraídas por los compradores de bienes o usuarios de servicios, que constituye parte del negocio del Grupo.

- vi) Cartera de inversión a vencimiento que corresponde a los valores representativos de deuda con vencimiento fijo y flujos de efectivo de importe determinado, que el Grupo ha decidido mantener hasta su amortización por tener, básicamente, la capacidad financiera para hacerlo o por contar con financiación vinculada.
- vii) Ajustes a activos financieros por macro-coberturas que corresponde a la contrapartida de los importes abonados a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada 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.
- viii) Derivados de cobertura que incluye los derivados financieros adquiridos o emitidos por el grupo, que cualifican para poder ser considerados de cobertura contable.
- ix) Activos no corrientes en venta de carácter financiero que corresponde 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 consolidadas. 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.
- x) Participaciones que incluye los instrumentos de capital en Entidades Dependientes, Multigrupo o Asociadas.
- xi) Contratos de seguros vinculados a pensiones que corresponde 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.

Los activos financieros se registran inicialmente, en general, por su valor razonable, que salvo prueba en contrario será su coste de adquisición. Su valoración posterior en cada cierre contable se realiza de acuerdo con los siguientes criterios:

- i) Los activos financieros se valoran a su valor razonable excepto las Inversiones crediticias, la Cartera de inversión a vencimiento, los instrumentos de capital cuyo valor razonable no pueda determinarse de forma suficientemente objetiva, las participaciones en Entidades Dependientes, Multigrupo y Asociadas y los derivados financieros que tengan como activo subyacente a dichos instrumentos de capital y se liquiden mediante la entrega de los mismos.
- ii) Se entiende por valor razonable de un activo financiero en una fecha dada el importe por el que podría ser entregado entre partes interesadas debidamente informadas, en una transacción realizada en condiciones de independencia mutua. La mejor evidencia del valor razonable es el precio de cotización en un mercado activo que corresponde a un mercado organizado, transparente y profundo.

Cuando no existe precio de mercado para un determinado activo financiero, se recurre para estimar su valor razonable al establecido en transacciones recientes de instrumentos análogos y, en su defecto, a modelos de valoración suficientemente contrastados. Asimismo, se deben tener en cuenta las peculiaridades específicas del activo a valorar y, muy especialmente, los distintos tipos de riesgos que el activo financiero lleva asociados. No obstante, las propias limitaciones de los modelos de valoración desarrollados y las posibles inexactitudes en las asunciones exigidas por estos modelos pueden dar lugar a que el valor razonable así estimado de un activo financiero no coincida exactamente con el precio al que el mismo podría ser comprado o vendido en la fecha de su valoración.

- iii) El valor razonable de los derivados financieros con valor de cotización en un mercado activo e incluidos en la Cartera de negociación es su precio de cotización es su precio de cotización diaria y si, por razones excepcionales, no se puede establecer su cotización en una fecha dada, se

recurre para valorarlos a métodos similares a los utilizados para valorar los derivados financieros OTC.

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.

- iv) Las Inversiones crediticias y la Cartera de inversión a vencimiento se valoran a su coste amortizado, utilizándose en su determinación el método del tipo de interés efectivo. Por coste amortizado se entiende el coste de adquisición de un activo financiero corregido por los reembolsos de principal y la parte imputada en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, mediante la utilización del método del tipo de interés efectivo, de la diferencia entre el coste inicial y el correspondiente valor de reembolso al vencimiento y menos cualquier reducción de valor por deterioro reconocida directamente como una disminución del importe del activo o mediante una cuenta correctora de su valor. En el caso de que se encuentren cubiertas en operaciones de cobertura de valor razonable, se registran aquellas variaciones que se produzcan en su valor razonable relacionadas con el riesgo o con los riesgos cubiertos en dichas operaciones de cobertura.

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, tal como opciones de amortización anticipada, pero sin considerar pérdidas por riesgo de crédito futuras. 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 tipos 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.

- v) Las participaciones en el capital de otras entidades cuyo valor razonable no pueda determinarse de forma suficientemente objetiva y los derivados financieros que tengan como activo subyacente estos instrumentos y se liquiden mediante

entrega de los mismos se mantienen a su coste de adquisición corregido, en su caso, por las pérdidas por deterioro que hayan experimentado.

- vi) Las participaciones en el capital de Entidades Dependientes, Multigrupo y Asociadas se registran por su coste de adquisición corregido, en su caso, por las pérdidas por deterioro que se hayan producido.

Las variaciones en el valor en libros de los activos financieros se registran, en general, con contrapartida en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada; diferenciándose entre las que tienen su origen en el devengo de intereses y conceptos asimilados, que se registran en el epígrafe de Intereses y rendimientos asimilados, y las que corresponden a otras causas, que se registran, por su importe neto, en el epígrafe de Resultados de operaciones financieras de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

No obstante, las variaciones del valor en libros de los instrumentos incluidos en el epígrafe de Activos financieros disponibles para la venta se registran transitoriamente en el epígrafe Ajustes por valoración del Patrimonio neto salvo que procedan de diferencias de cambio. Los importes incluidos en el epígrafe de Ajustes por valoración permanecen formando parte del Patrimonio neto hasta que se produzca la baja en el balance de situación consolidado del activo en el que tienen su origen, momento en el que se cancelan contra la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Asimismo, las variaciones del valor en libros de los elementos incluidos en el epígrafe de Activos no corrientes en venta se registran con contrapartida en el epígrafe de Ajustes por valoración del Patrimonio neto.

En los activos financieros designados como partidas cubiertas y de cobertura contable, las diferencias de valoración se registran teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- i) 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 consolidada.
- ii) 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 di-

Informe económico y financiero

rectamente a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

- iii) 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.
- iv) 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 consolidada 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 consolidada, 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 consolidada 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 consolidada. 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 consolidada.

Reclasificación entre carteras de instrumentos financieros

Las reclasificaciones entre carteras de instrumentos financieros se realizan, exclusivamente, en su caso, de acuerdo con los siguientes supuestos:

- a) Salvo que se den las excepcionales circunstancias indicadas en la letra d) siguiente, los instrumentos financieros clasificados como “A valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias” no pueden ser reclasificados ni dentro ni fuera de esta categoría de instrumentos financieros una vez adquiridos, emitidos o asumidos.
- b) Si un activo financiero, como consecuencia de un cambio en la intención o en la capacidad financiera deja de clasificarse en la cartera de inversión a vencimiento, se reclasifica a la categoría de “Activos financieros disponibles para la venta”. En este caso, se aplicará el mismo tratamiento a la totalidad de los instrumentos financieros clasificados en la cartera de inversión a vencimiento, salvo que dicha reclasificación se encuentre en los supuestos permitidos por la normativa aplicable (ventas muy próximas al vencimiento, o una vez cobrada la práctica totalidad del principal del activo financiero, etc.).
- c) Como consecuencia de un cambio en la intención o en la capacidad financiera del Grupo o, una vez transcurridos los dos ejercicios de penalización establecidos por la normativa aplicable para el supuesto de venta de activos financieros clasificados en la cartera de inversión a vencimiento, los activos financieros (instrumentos de deuda) incluidos en la categoría de “Activos financieros disponibles para la venta” podrán reclasificarse a la de “cartera de inversión a vencimiento”. En este caso, el valor razonable de estos instrumentos financieros en la fecha de traspaso pasa a convertirse en su nuevo coste amortizado y la diferencia entre este importe y su valor de reembolso se imputa a la cuenta de pérdidas y ganancias aplicando el método del tipo de interés efectivo durante la vida residual del instrumento.
- d) Un activo financiero que no sea un instrumento financiero derivado podrá ser clasificado fuera de la cartera de negociación si deja de estar mantenido con el propósito de su venta o recompra en el corto plazo, siempre que se produzca alguna de las siguientes circunstancias:
 - a. En raras y excepcionales circunstancias, salvo que se trate de activos susceptibles de haberse incluido en la categoría de inversiones crediticias. A estos efectos, raras y excepcionales circunstancias son aquellas que surgen de un evento particular, que es inusual y altamente improbable que se repita en un futuro previsible.

- b. Cuando la entidad tenga la intención y capacidad financiera de mantener el activo financiero en un futuro previsible o hasta su vencimiento, siempre que en su reconocimiento inicial hubiera cumplido con la definición de inversión crediticia.

De darse estas situaciones, la reclasificación del activo se realiza por su valor razonable del día de la reclasificación, sin revertir los resultados, y considerando este valor como su coste amortizado. Los activos así reclasificados en ningún caso son reclasificados de nuevo a la categoría de “cartera de negociación”.

Durante el ejercicio 2019 no se ha realizado ninguna reclasificación como las descritas en el párrafo anterior.

e) Pasivos financieros

Los pasivos financieros se clasifican en el balance de situación consolidado de acuerdo con los siguientes criterios:

- i) Cartera de negociación que incluye los pasivos financieros que se han adquirido con el objeto de realizarlos a corto plazo, son 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, son instrumentos derivados no designados como instrumentos de cobertura contable o son originados por la venta en firme de activos financieros adquiridos temporalmente o recibidos en préstamo.
- ii) Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias consolidadas que corresponden a los que no formando parte de la Cartera de negociación tienen la naturaleza de instrumentos financieros híbridos y no es posible determinar con fiabilidad el valor razonable del derivado implícito que contienen.
- iii) Pasivos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio neto que incluye los pasivos financieros asociados con Activos financieros disponibles para la venta originados como consecuencia de transferencias de activos en las que la entidad cedente ni transfiere ni retiene sustancialmente los riesgos y beneficios de los mismos.

iv) Pasivos financieros a coste amortizado que corresponde a los pasivos financieros que no tienen cabida en los restantes capítulos del balance de situación consolidado 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.

v) Ajustes a pasivos financieros por macro-coberturas que corresponde a la contrapartida de los importes abonados a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada 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 de cobertura que incluye los derivados financieros adquiridos o emitidos por la Entidad que cualifican para poder ser considerados de cobertura contable.

vii) Pasivos asociados con activos no corrientes en venta que corresponde a los saldos acreedores con origen en los Activos no corrientes en 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 el Grupo los haya designado como Pasivos financieros a valor razonable en caso de cumplir las condiciones para ello.

Los pasivos financieros se registran a su coste amortizado, excepto en los casos siguientes:

- i) Los pasivos financieros incluidos en los epígrafes de Cartera de negociación, de Otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias consolidada y de Pasivos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio neto que se valoran a valor razonable. Los pasivos financieros cubiertos en operaciones de cobertura de valor razonable se ajustan, registrándose aquellas variaciones que se pro-

Informe económico y financiero

ducen en su valor razonable en relación con el riesgo cubierto en la operación de cobertura.

- ii) Los derivados financieros que tengan como subyacente instrumentos de capital cuyo valor razonable no pueda determinarse de forma suficientemente objetiva y se liquiden mediante entrega de los mismos se valoran por su coste.

Las variaciones en el valor en libros de los pasivos financieros se registran, en general, con contrapartida en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, diferenciándose entre las que tienen su origen en el devengo de intereses y conceptos asimilados, que se registran en el epígrafe de Intereses y cargas asimiladas, y las que corresponden a otras causas, que se registran, por su importe neto, en el epígrafe de Resultados de operaciones financieras de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

No obstante, las variaciones del valor en libros de los instrumentos incluidos en el epígrafe de Pasivos financieros a valor razonable con cambios en patrimonio neto se registran transitoriamente en el epígrafe Ajustes por valoración del Patrimonio neto. Los importes incluidos en el epígrafe de Ajustes por valoración permanecen formando parte del Patrimonio neto hasta que se produzca la baja en el balance

de situación consolidado del pasivo en el que tienen su origen, momento en el que se cancelan contra la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

En consecuencia se presenta el valor razonable de los instrumentos financieros al 31 de diciembre de 2019 y 2018, 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.

Informe económico y financiero

	Miles de Euros			
	Valor en libros	2019		
		NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
Activos financieros				
Caja y depósitos en bancos centrales	8	-	8	-
Cartera negociación	19.140	-	19.140	-
Otros activos financieros valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	-	-	-	-
Activos financieros disponibles para la venta	-	-	-	-
Inversiones crediticias	10.527.496	-	-	10.527.496
Activos no corrientes en venta	309.230	-	-	209.230
Inversión a vencimiento	-	-	-	-
Derivados de cobertura	-	-	-	-
Pasivos financieros				
Cartera de negociación	8.519	-	8.519	-
Pasivos financieros a coste amortizado	10.913.392	-	-	10.913.392
Derivados de cobertura	63.787	-	-	63.787

	Miles de Euros			
	Valor en libros	2018		
		NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
Activos financieros				
Caja y depósitos en bancos centrales	9	-	9	-
Cartera negociación	4.045	-	4.045	-
Otros activos financieros valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias	-	-	-	-
Activos financieros disponibles para la venta	-	-	-	-
Inversiones crediticias	10.594.635	-	-	10.594.635
Activos no corrientes en venta	336.280	-	-	336.280
Inversión a vencimiento	-	-	-	-
Derivados de cobertura	-	-	-	-
Pasivos financieros				
Cartera de negociación	6.267	-	6.267	-
Pasivos financieros a coste amortizado	11.025.170	-	-	11.025.170
Derivados de cobertura	14.612	-	-	14.612

f) Transferencias y baja del balance de situación 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 financiaci3nes 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 ce-

dente 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 recolocarlos de nuevo.

El tratamiento contable indicado es de aplicación a todas las transferencias de activo que hayan surgido a partir del uno de enero de 2004, y no a las anteriores.

g) Deterioro del valor de los activos financieros

El valor en libros de los activos financieros se corrige, en general, con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada cuando existe una evidencia objetiva de que se ha producido una pérdida por deterioro, lo que se produce:

- i) En el caso de instrumentos de deuda, entendidos como los créditos y los valores representativos de deuda, cuando después de su reconocimiento inicial ocurra un evento o se produzca el efecto combinado de varios eventos que suponga un impacto negativo en sus flujos de efectivo futuros.

- ii) En el caso de instrumentos de capital, cuando después de su reconocimiento inicial ocurra un evento o se produzca el efecto combinado de varios eventos que suponga que no se va a poder recuperar su valor en libros.

Como norma general, la corrección del valor en libros de los instrumentos financieros por deterioro se efectúa con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del periodo en el que tal deterioro se manifiesta y la recuperación de las pérdidas por deterioro previamente registradas, en caso de producirse, se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del periodo en el que el deterioro se elimina o se reduce. En el caso de que se considere remota la recuperación de cualquier importe por deterioro registrado, éste se elimina del balance de situación consolidado, aunque el Grupo pueda llevar a cabo las actuaciones necesarias para intentar conseguir su cobro hasta tanto no se hayan extinguido definitivamente sus derechos por prescripción, condonación u otras causas.

En el caso de los instrumentos de deuda valorados por su coste amortizado el importe de las pérdidas por deterioro incurridas es igual a la diferencia negativa entre su valor en libros y el valor actual de sus flujos de efectivo futuros estimados.

En el caso de instrumentos de deuda cotizados se puede utilizar, como sustituto del valor actual de los flujos de efectivo futuros, su valor de mercado siempre que éste sea suficientemente fiable como para considerarlo representativo del valor que pudiera recuperar el Grupo.

Los flujos de efectivo futuros estimados de un instrumento de deuda son todos los importes, principal e intereses, que el Grupo estima que obtendrá durante la vida del instrumento. En dicha estimación se considera toda la información relevante que se encuentra disponible en la fecha de elaboración de los estados financieros, que proporcione datos sobre la posibilidad de cobro futuro de los flujos de efectivo contractuales. Asimismo, en la estimación de los flujos de efectivo futuros de instrumentos que cuenten con garantías reales, se tienen en cuenta los flujos que se obtendrían de su realización, menos el importe de los costes necesarios para su obtención y posterior venta, con independencia de la probabilidad de la ejecución de la garantía.

En el cálculo del valor actual de los flujos de efectivo futuros estimados se utiliza como tipo de actualización el tipo de interés efectivo original del instrumento, si su tipo contractual es fijo, o el tipo de inte-

rés efectivo a la fecha a que se refieran los estados financieros determinado de acuerdo con las condiciones del contrato, cuando sea variable.

Las carteras de instrumentos de deuda, riesgos contingentes y compromisos contingentes, cualquiera que sea su titular, instrumentación o garantía, se analizan para determinar el riesgo de crédito al que está expuesta el Grupo y estimar las necesidades de cobertura por deterioro de su valor. Para la confección de los estados financieros, el Grupo clasifica sus operaciones en función de su riesgo de crédito analizando, por separado, el riesgo de insolvencia imputable al cliente y el riesgo-país al que, en su caso, estén expuestas.

La evidencia objetiva de deterioro se determinará individualmente para todos los instrumentos de deuda que sean significativos e individual o colectivamente para los grupos de instrumentos de deuda que no sean individualmente significativos. Cuando un instrumento concreto no se pueda incluir en ningún grupo de activos con características de riesgo similares, se analizará exclusivamente de forma individual para determinar si está deteriorado y, en su caso, para estimar la pérdida por deterioro.

La evaluación colectiva de un grupo de activos financieros para estimar sus pérdidas por deterioro se realiza de la siguiente forma:

- i) Los instrumentos de deuda se incluyen en grupos que tengan características de riesgo de crédito similares, indicativas de la capacidad de los deudores para pagar todos los importes, principal e intereses, de acuerdo con las condiciones contractuales. Las características de riesgo de crédito que se consideran para agrupar a los activos son, entre otras, el tipo de instrumento, el sector de actividad del deudor, el área geográfica de la actividad, el tipo de garantía, la antigüedad de los importes vencidos y cualquier otro factor que sea relevante para la estimación de los flujos de efectivo futuros.
- ii) Los flujos de efectivo futuros de cada grupo de instrumentos de deuda se estima sobre la base de la experiencia de pérdidas históricas del Grupo para instrumentos con características de riesgo de crédito similares a las del respectivo grupo, una vez realizados los ajustes necesarios para adaptar los datos históricos a las condiciones actuales del mercado.
- iii) La pérdida por deterioro de cada grupo es la diferencia entre el valor en libros de todos los instrumentos de deuda del grupo y el valor actual de sus flujos de efectivo futuros estimados.

Informe económico y financiero

Los instrumentos de deuda no valorados por su valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, los riesgos contingentes y los compromisos contingentes se clasifican, en función del riesgo de insolvencia imputable al cliente o a la operación, en las siguientes categorías: riesgo normal, riesgo subestándar, riesgo dudoso por razón de la morosidad del cliente, riesgo dudoso por razones distintas de la morosidad del cliente y riesgo fallido. Para los instrumentos de deuda no clasificados como riesgo normal se estiman, sobre la base de la experiencia del Grupo y del sector, las coberturas específicas necesarias por deterioro, teniendo en cuenta la antigüedad de los importes impagados, las garantías aportadas y la situación económica del cliente y, en su caso, de los garantes. Dicha estimación se realiza, en general, sobre la base de calendarios de morosidad elaborados sobre la base de la experiencia del Grupo y de la información que tiene del sector.

Similarmente, los instrumentos de deuda no valorados por su valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y los riesgos contingentes, cualquiera que sea el cliente, se analizan para determinar su riesgo de crédito por razón de riesgo-país. Se entiende por riesgo-país el riesgo que concurre en los clientes residentes en un determinado país por circunstancias distintas del riesgo comercial habitual. Adicionalmente a las coberturas específicas por deterioro indicadas anteriormente, el Grupo cubre las pérdidas inherentes incurridas de los instrumentos de deuda no valorados por su valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y de los riesgos contingentes clasificados como riesgo normal mediante una cobertura colectiva. Dicha cobertura colectiva, que se corresponde con la pérdida estadística, se realiza teniendo en cuenta la experiencia histórica de deterioro y las demás circunstancias conocidas en el momento de la evaluación y corresponden a las pérdidas inherentes incurridas a la fecha de los estados financieros, calculadas con procedimientos estadísticos, que están pendientes de asignar a operaciones concretas.

En este sentido, el Grupo ha utilizado, dado que no dispone de suficiente experiencia histórica y estadística propia al respecto, los parámetros establecidos por Banco de España, sobre la base de su experiencia y de la información que tiene del sector, que determinan el método e importe a utilizar para la cobertura de las pérdidas por deterioro inherentes incurridas en los instrumentos de deuda y riesgos contingentes clasificados como riesgo normal, que se modifican periódicamente de acuerdo con la evolución de los

datos mencionados. Dicho método de determinación de la cobertura de las pérdidas por deterioro inherentes incurridas en los instrumentos de deuda se realiza mediante la aplicación de unos porcentajes a los instrumentos de deuda no valorados por su valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y de los riesgos contingentes clasificados como riesgo normal. Los mencionados porcentajes varían en función de la clasificación realizada de dichos instrumentos de deuda dentro del riesgo normal entre las siguientes subcategorías: Sin riesgo apreciable, Riesgo bajo, Riesgo medio - bajo, Riesgo medio, Riesgo medio - alto y Riesgo alto.

El reconocimiento en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del devengo de intereses sobre la base de los términos contractuales se interrumpe para todos los instrumentos de deuda calificados individualmente como deteriorados y para aquéllos para los que se hubiesen calculado colectivamente pérdidas por deterioro por tener importes vencidos con una antigüedad superior a tres meses.

El importe de las pérdidas por deterioro incurridas en valores representativos de deuda e instrumentos de capital incluidos en el epígrafe de Activos financieros disponibles para la venta es igual a la diferencia positiva entre su coste de adquisición, neto de cualquier amortización de principal, y su valor razonable menos cualquier pérdida por deterioro previamente reconocida en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Cuando existen evidencias objetivas de que el descenso en el valor razonable se debe a su deterioro, las minusvalías latentes reconocidas directamente en el epígrafe de Ajustes por valoración en el Patrimonio neto se registran inmediatamente en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Si con posterioridad se recuperan todas o parte de las pérdidas por deterioro, su importe se reconoce, para el caso de valores representativos de deuda, en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del periodo de recuperación y, para el caso de instrumentos de capital, en el epígrafe de Ajustes por valoración del Patrimonio neto.

En el caso de las participaciones en entidades dependientes, multigrupo y asociadas la Entidad estima el importe de las pérdidas por deterioro comparando su importe recuperable con su valor en libros. Dichas pérdidas por deterioro se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias del periodo en el que se producen y las recuperaciones posteriores se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias del periodo de recuperación.

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 consolidada:

- i) Comisiones financieras que son aquéllas que forman parte integral del rendimiento o coste efectivo de una operación financiera y se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada a lo largo de la vida esperada de la operación como un ajuste al coste o rendimiento efectivo de la misma.
- ii) Comisiones no financieras que son aquéllas derivadas de las prestaciones de servicios y pueden surgir en la ejecución de un servicio que se realiza durante un período de tiempo y en la prestación de un servicio que se ejecuta en un acto singular.
- iii) Los que corresponden a transacciones o servicios que se realizan durante un período de tiempo se registran durante el período de tales transacciones o servicios.
- iv) Los que corresponden a una transacción o servicio que se ejecuta en un acto singular se registran cuando se produce el acto que los origina.

Las comisiones financieras, como las comisiones de apertura de préstamos y créditos, forman parte del rendimiento o coste efectivo de una operación financiera y se reconocen en el mismo epígrafe que los productos o costes financieros, es decir, "Intereses y rendimientos asimilados" e "Intereses y cargas asimiladas". Las comisiones que se cobran anticipadamente, se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias a lo largo de la vida de la operación, excepto en la parte que compensan costes directos relacionados.

Las comisiones no financieras, derivadas de la prestación de servicios, se registran en los capítulos "Comisiones percibidas" y "Comisiones pagadas", a lo

largo del período de prestación del servicio, excepto las que responden a un acto singular, las cuales se devengan en el momento en que se producen.

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.

Informe económico y financiero

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.

Las bases imponibles así como los activos fiscales diferidos, que a 31 de diciembre 2019 ascienden a 88 M€ aproximadamente (74 M€ a 31 de diciembre de 2018), está prevista su recuperación con los beneficios futuros previstos de acuerdo a los Business Plan previstos por el Grupo.

l) 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.

m) 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.

n) 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.

o) 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.

p) Activos no corrientes en venta

El epígrafe de Activos no corrientes en venta del balance de situación consolidado incluye el valor en libros de los activos inmobiliarios u otros no corrientes recibidos por el Grupo para la satisfacción, total o parcial, de las obligaciones de pago frente a él de sus deudores. Se consideran activos no corrientes en venta, salvo que el Grupo haya decidido hacer un uso continuado de esos activos.

En consecuencia, la recuperación del valor en libros de estas partidas, que pueden ser de naturaleza financiera y no financiera, previsiblemente tendrá lugar a través del precio que se obtenga en su enajenación, en lugar de mediante su uso continuado.

Los activos clasificados como Activos no corrientes en venta se valoran, en general, por el menor importe entre su valor en libros en el momento en el que son considerados como tales y su valor razonable neto de los costes de venta estimados de dichos activos. Mientras que permanecen clasificados como Activos no corrientes en venta, los activos materiales e inmateriales amortizables por su naturaleza no se amortizan.

En referencia a los activos recibidos en pago de deudas, de conformidad con lo establecido en la Circular 3/2010 y tomando en consideración lo dispuesto en la Circular 2/2012 de 29 de febrero, por la que se adopta el RDL 2/2012, se reconocen por el menor importe entre el valor contable de los activos financieros aplicados, entendido como su coste amortizado neto del deterioro estimado, que como mínimo será del 10%, y el valor de tasa-

ción de mercado del activo recibido en su estado actual menos los costes estimados de venta, que en ningún caso serán inferiores al 10% de este valor de tasación. La recepción de activos en pago de deudas no da lugar, en ningún caso, al reconocimiento de ganancias ni a la liberación de coberturas de los activos financieros aplicados.

Asimismo, en el supuesto de que los activos adjudicados permanezcan en el balance durante un período de tiempo superior al inicialmente previsto, el valor neto de los activos se revisa para reconocer cualquier pérdida por deterioro que la dificultad de encontrar compradores u ofertas razonables haya podido poner de manifiesto. La Sociedad no retrasa en ningún caso el reconocimiento de este deterioro, que, como mínimo, supone elevar el porcentaje de cobertura del 10% anterior hasta el 20%, el 30% o el 40% para los activos que permanezcan en balance más de 12, 24 o 36 meses, respectivamente.

En el caso de que el valor en libros exceda al valor razonable de los activos neto de sus costes de venta, el Grupo ajusta el valor en libros de los activos por el importe de dicho exceso, con contrapartida en el epígrafe de Pérdidas por deterioro de activos (neto) Activos no corrientes en venta de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. En el caso de producirse posteriores incrementos del valor razonable de los activos, el Grupo revierte las pérdidas anteriormente contabilizadas, incrementando el valor en libros de los activos con el límite del importe anterior a su posible deterioro, con contrapartida en el epígrafe de Pérdidas por deterioro de activos (neto)-Activos no corrientes en venta de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

q) 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.

r) 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.

s) 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 mis-

mo 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 traspasos 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 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 patrimonio neto consolidado.

12. Atención al cliente y blanqueo de capitales

Atención al cliente

De acuerdo con lo establecido en la Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente (artículo 17), a continuación se realiza un resumen de las quejas y reclamaciones recibidas y gestionadas en el transcurso del año 2019.

Durante el año 2019, el número total de quejas/reclamaciones ascendió a 3.374 lo que supone un descenso del 1% respecto a las reclamaciones recibidas en el año 2018.

Las 3.374 reclamaciones se desglosan en:

- 3.278 tramitadas por el Servicio de Atención al Cliente.
- 96 tramitadas por el Defensor del Cliente.
- 782 tramitadas e inadmitidas.

Las reclamaciones bancarias recibidas y admitidas a trámite ascendieron a 2.340.

Los motivos más significativos del total de las quejas / reclamaciones presentadas durante 2019 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 2019, se habían resuelto 2.261 quejas/ reclamaciones, quedando pendiente de resolución 79.

Asimismo, cabe señalar que, de las reclamaciones recibidas, un total de 24 han sido presentadas ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España (en 2018 se presentaron 113 ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España). Asimismo, y aunque no constituyen propiamente reclamaciones, se han presentado 51 peticiones de información ante el Servicio de CIRBE (en 2018 se

presentaron un total de 33 peticiones de información ante el Servicio de CIRBE).

A 31 de diciembre de 2019, las quejas/reclamaciones se han resuelto de la siguiente forma:

- Favorables al cliente: 387
- Desfavorables al cliente: 1.874
- Allanamientos: -

De las reclamaciones resueltas favorables al cliente, en 29 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 2019, de 9.473,74 euros (2.270,26 euros en el año 2018).

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 cumplimien-

to de este principio, se han 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 Mercado y Reclamaciones (DCMR) 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 2019 el DCMR ha estimado las rectificaciones de la Entidad en 2 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, destacar que el Grupo 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 2019.

Blanqueo de capitales

Cumplimiento Normativo y Prevención del Blanqueo de Capitales.

En el curso del ejercicio 2019, 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

Informe económico y financiero

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 anti-corrupción y Política de Regalos. Asimismo, durante este ejercicio 2019, 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 anti corrupción) y se han realizado acciones de difusión interna de contenidos relacionados con materias de Cumplimiento.

Desde el punto de vista particular del cumplimiento de la normativa 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 KYI de conocimiento de los intermediarios.
- 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 2019, se han analizado un total de 656 alertas en España (449 en 2018), de las cuales 22 fueron comunicadas al OCI y 5 al SEPBAC (7 y 1 respectivamente durante 2018). En Grecia se han analizado 8 alertas durante 2019 (21 durante 2018), de las que no se ha comunicado ninguna al Órgano Regulador local; y en Portugal se han analizado 231 alertas (160 durante 2018), de las cuáles una se ha comunicado al Órgano Regulador Local (0 durante 2018).
- 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 2019 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 UCI, 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 Operativo.

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 múltiples 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.

Informe económico y financiero

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 mínimo 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 2016 la cuarta 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, 10,4% a finales de 2018 y 10,8% a finales de 2019.

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:

$$\boxed{\begin{array}{c} \text{Pérdida} \\ \text{esperada} \\ \% \end{array}} = \boxed{\begin{array}{c} \text{Probabilidad de} \\ \text{incumplimiento \%} \end{array}} \times \boxed{\begin{array}{c} \text{Severidad} \\ \% \end{array}}$$

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 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 2019, 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 2019 se cifra en 10,7 pb (13 pb en 2018).

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 del grupo UCI, a las directrices marcadas por el Consejo de Administración y al cumplimiento de la evaluación de solvencia en base a las Directrices de la EBA (Autoridad Bancaria de Solvencia).

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 consideran 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, y contenida en la Circular 3/08, ninguna exposición individual, incluyendo todo tipo de riesgo crediticio, deberá superar el 25% de los recursos propios del Grupo. A 31 de diciembre de 2019 y 2018, 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 2019 es la siguiente:

Informe económico y financiero

CONCENTRACIÓN DE RIESGOS POR ACTIVIDAD Y ÁREA GEOGRÁFICA (Valor en libros)	TOTAL	España	Resto de la Unión Europea	América
ACTIVIDAD TOTAL	31.12.2019			
1. Entidades de crédito	181.487	176.850	4.637	-
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	10.527.496	9.175.951	1.351.545	

La concentración de riesgos por actividad y área geográfica del Grupo a 31 de diciembre de 2018 es la siguiente:

CONCENTRACIÓN DE RIESGOS POR ACTIVIDAD Y ÁREA GEOGRÁFICA (Valor en libros)	TOTAL	España	Resto de la Unión Europea	América
ACTIVIDAD TOTAL	31.12.2018			
1. Entidades de crédito	126.835	120.988	5.847	-
2. Administraciones Públicas				
3. Otras instituciones financieras				
4. Sociedades no financieras y empresarios individuales	6.332	6.332	-	-
4.1. Construcción y promoción inmobiliaria	6.332	6.332	-	-
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	10.461.468	9.125.449	1.336.019	-
5.1. Viviendas	10.461.273	9.125.254	1.336.019	-
5.2. Consumo				
5.3. Otros fines	195	195	-	-
TOTAL	10.594.635	9.252.769	1.341.866	

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 impagados.

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.

Informe económico y financiero

- 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.
- El Grupo 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.

La reestructuración o refinanciación de la deuda no supondrá un empeoramiento de su clasificación

- La reestructuración o refinanciación de la deuda responde a una mejor adecuación del esquema de pagos a la capacidad del cliente y/o una mejora de las garantías, por lo que no debe ser necesariamente causa de un empeoramiento de la clasificación.

- No obstante, el análisis previo realizado para su concesión podría concluir en una revisión de la clasificación.

Las operaciones de reestructuración o refinanciación en categoría de riesgo normal se mantendrán en Seguimiento Especial hasta su extinción si no se cumplen las condiciones definidas en la Circular 6/12

- En base a la Circular 6/2012 del Banco de España, las operaciones de reestructuración o refinanciación clasificadas en riesgo normal o reclasificadas a categoría de riesgo normal desde alguna de las otras categorías del riesgo, se marcarán y mantendrán en Seguimiento Especial, siendo identificadas para su tratamiento diferenciado, hasta su extinción si no se cumplen las condiciones definidas en dicha Circular.
- Asimismo, se marcarán también en Seguimiento Especial las operaciones de reestructuración o refinanciación clasificadas en categoría de riesgo normal cuyo titular tenga alguna otra operación clasificada como dudosa.
- Se podrán dejar de identificar como en Seguimiento Especial cuando se cumplan conjuntamente las siguientes condiciones:
 - Haya pagado las cuotas de principal y los intereses devengados desde la fecha en la que se formalizó la operación de reconducción y hayan transcurrido al menos dos años desde la misma.
 - Haya reducido el principal de la operación en, al menos, un 20%.
 - Haya satisfecho todos los importes (principal e intereses) que se hallasen impagados al tiempo de la operación de reestructuración o refinanciación.
 - Se haya concluido, después de una revisión exhaustiva de su situación patrimonial y financiera, que no es previsible que el titular pueda tener dificultades financieras y, por tanto, podrá cumplir con el pago de la deuda (principal e intereses) de todas sus operaciones en tiempo y forma.
 - Por tanto, las operaciones que aún mantengan la clasificación de riesgo dudoso o de riesgo subestándar no deberán estar identificadas como Seguimiento Especial, ya que esta marca solo se contempla para operacio-

nes clasificadas como riesgo normal (que no hayan cumplido las condiciones antedichas).

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 2019 y 31 de diciembre de 2018. En este sentido, la mencionada Circular define como:

- **Operación de refinanciación:** aquélla que se concede o se utiliza por razones relacionadas con dificultades financieras –actuales o previsibles– del titular para cancelar una o varias operaciones concedidas al mismo, o por la que se pone a dichas operaciones total o parcialmente

al corriente de pagos, con el fin de facilitar a los titulares de las operaciones canceladas 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 reestructuradas:** aquélla que, por razones económicas o legales relacionadas con dificultades financieras, actuales o previsibles, del titular, 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.

Sus respectivas coberturas desglosadas a 31 de diciembre de 2019 son las siguientes:

31.12.2019	NORMAL						SUBESTANDAR						Cobertura Específica
	Garantía hipotecaria inmobiliaria plena		Resto de garantías reales		Sin garantía real		Garantía hipotecaria inmobiliaria plena		Resto de garantías reales		Sin garantía real		
	Nº oper.	Importe bruto	Nº oper.	Importe bruto	Nº oper.	Importe bruto	Nº oper.	Importe bruto	Nº oper.	Importe bruto	Nº oper.	Importe bruto	
Administraciones Públicas													
Resto de personas jurídicas y empresarios individuales													
Del que: Financiación a la construcción y promoción inmobiliaria													
Resto de personas físicas	9.653	1.339.561	382	72.604	497	12.143	5.177	782.832	520	104.295	236	5.949	12.874
Total	9.653	1.339.561	382	72.604	497	12.143	5.177	782.832	520	104.295	236	5.949	12.874

	DUDOSO						Cobertura Específica	TOTAL			
	Garantía hipotecaria inmobiliaria plena		Resto de garantías reales		Sin garantía real			Nº oper.	Importe bruto	Cobertura Específica	
	Nº oper.	Importe bruto	Nº oper.	Importe bruto	Nº oper.	Importe bruto					
Administraciones Públicas											
Resto de personas jurídicas y empresarios individuales											
Del que: Financiación a la construcción y promoción inmobiliaria											
Resto de personas físicas		3.662	489.905	3.829	681.391	438	10.995	215.552	24.394	3.499.675	228.426
Total		3.665	490.141	3.831	682.220	438	10.995	216.111	24.399	3.500.740	228.985

Informe económico y financiero

Sus respectivas coberturas desglosadas a 31 de diciembre de 2018 son las siguientes:

31.12.2018	NORMAL						SUBESTANDAR						Cobertura Específica
	Garantía hipotecaria inmobiliaria plena		Resto de garantías reales		Sin garantía real		Garantía hipotecaria inmobiliaria plena		Resto de garantías reales		Sin garantía real		
	Nº oper.	Importe bruto	Nº oper.	Importe bruto	Nº oper.	Importe bruto	Nº oper.	Importe bruto	Nº oper.	Importe bruto	Nº oper.	Importe bruto	
Administraciones Públicas													
Resto de personas jurídicas y empresarios individuales													
Del que: Financiación a la construcción y promoción inmobiliaria													
Resto de personas físicas	13.321	1.907.275	709	141.878	544	13.030	3.350	497.117	450	83.810	256	7.398	8.669
Total	13.321	1.907.275	709	141.878	544	13.030	3.350	497.117	450	83.810	256	7.398	8.669

	DUDOSO								TOTAL		Cobertura Específica	
	Garantía hipotecaria inmobiliaria plena		Resto de garantías reales		Sin garantía real		Cobertura Específica	Nº oper.	Importe bruto			
	Nº oper.	Importe bruto	Nº oper.	Importe bruto	Nº oper.	Importe bruto						
Administraciones Públicas												
Resto de personas jurídicas y empresarios individuales			3	237	2	828	1	1.871	2.378	6	2.936	2.378
Del que: Financiación a la construcción y promoción inmobiliaria			3	237	2	828	1	1.871	2.378	6	2.936	2.378
Resto de personas físicas			3.625	492.032	4.050	721.869	446	11.979	234.014	26.751	3.876.388	242.683
Total			3.628	492.269	4.052	722.697	447	13.850	236.392	26.757	3.879.324	245.061

El importe de las operaciones que, con posterioridad a la refinanciación o reestructuración, han sido clasificadas como dudosas en el ejercicio 2019 y en el ejercicio 2018 es la siguiente:

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
Administraciones Públicas								
Resto de personas jurídicas y empresarios individuales	3	550					3	550
Del que: Financiación a la construcción y promoción inmobiliaria								
Resto de personas físicas	2.505	370.312	1.250	240.818	140	3.911	3.895	615.041
Total	2.508	370.862	1.250	240.818	140	3.911	3.898	615.591

SALDOS VIGENTES DE REFINANCIACIONES Y REESTRUCTURACIONES 31.12.2018	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
Administraciones Públicas								
Resto de personas jurídicas y empresarios individuales	2	183	1	369	1	1.871	4	2.423
Del que: Financiación a la construcción y promoción inmobiliaria								
Resto de personas físicas	2.079	293.793	2.279	425.813	152	4.294	4.510	723.900
Total	2.081	293.976	2.280	426.182	153	6.165	4.514	726.323

Informe económico y financiero

Las financiaciones totales concedidas a la clientela a 31 de diciembre 2019 y 31 de diciembre 2018 desglosadas por contraparte es la siguiente:

	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 inmobiliaria (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	2.612.532	859.119	189.499	711.697	964.423	746.643	859.119

DISTRIBUCIÓN DEL CRÉDITO A LA CLIENTELA POR ACTIVIDAD (Valor en libros) A 31.12.2018				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	6.332	4.111	2.221	400	1.544	2.168	0	2.220
3.1. Construcción y promoción inmobiliaria (b)	6.332	4.111	2.221	400	1.544	2.168	0	2.220
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	10.461.468	9.162.414	1.209.163	1.440.040	2.994.848	2.879.050	1.848.476	1.209.163
4.1. Viviendas (d)	10.461.273	9.162.414	1.208.968	1.440.040	2.994.848	2.879.050	1.848.476	1.208.968
4.2. Consumo (d)								
4.3. Otros fines (d)	195		195					195
TOTAL	10.467.800	9.166.525	1.211.384	1.440.440	2.996.392	2.881.218	1.848.476	1.211.383
PRO MEMORIA								
Operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas	3.879.324	2.896.661	948.386	202.421	755.875	1.141.743	796.622	948.386

14. Gestión 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

Informe económico y financiero

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 83,73% es a tipo variable (87,66% a 31 de diciembre de 2018), el 8,31% (6,81% a 31 de diciembre de 2018) a tipo mixto, con un primer periodo a tipo fijo y después revisiones a tipo variable, y el 7,96% (5,53% a 31 de diciembre de 2018) estrictamente a tipo fijo.

Dentro de los créditos con tipo variable, el 82,86% (82,53% a 31 de diciembre de 2018) revisan su tipo semestralmente y el 17,14% (17,47% a 31 de diciembre de 2018) 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, Call Money swaps o FRA).

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 24 fondos de titulización por un importe inicial global de aproximadamente 17.350 millones de euros, mayoritariamente colocados en los mercados de capitales, incluidas las emisiones de los RMBS Prado I a Prado VI por importe de 2.643M€ respectivamente lo que a fecha de diciembre 2019, representaba 4.710,65 millones de euros (5.104,80 millones de euros a 31 de diciembre de 2018) o 50,89% del saldo global gestionado en España financiado hasta vencimiento por los mercados de capitales (54,11% en 2018).

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.

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) y VI (serie A) 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 2019 y 2018, el gap de liquidez es el siguiente:

Informe económico y financiero

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:							
Caja y depósitos en Bancos Centrales	6	2	-	-	-	-	8
Depósitos en Entidades de Crédito	181.487	-	-	-	-	-	181.487
Crédito a la clientela	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	2.470.304	2.272.965	2.131.605	538.413	218.461	88.562	7.720.310
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

31.12.2018	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:							
Caja y depósitos en Bancos Centrales	7	2	-	-	-	-	9
Depósitos en Entidades de Crédito	126.835	-	-	-	-	-	126.835
Crédito a la clientela	37.724	81.234	391.585	1.439.546	1.027.644	7.805.662	10.783.395
Total Activo	164.566	81.236	391.585	1.439.546	1.027.644	7.805.662	10.910.239
PASIVO:							
Depósitos de Entidades de Crédito	3.029.114	2.627.668	900.543	181.233	258.163	199.294	7.196.015
Depósitos a la clientela	6.091	12.183	46.991	250.617	250.617	1.521.975	2.088.474
Débitos representados por valores negociables	4.843	9.685	37.358	199.242	199.242	1.209.983	1.660.353
Pasivos Subordinados	1.374	-	-	-	-	78.954	80.328
Total Pasivo	3.041.422	2.649.536	984.892	631.092	708.022	3.010.206	11.025.170
Diferencia Activo menos Pasivo	-2.876.856	-2.568.300	-593.307	808.454	319.622	4.795.456	-114.931

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

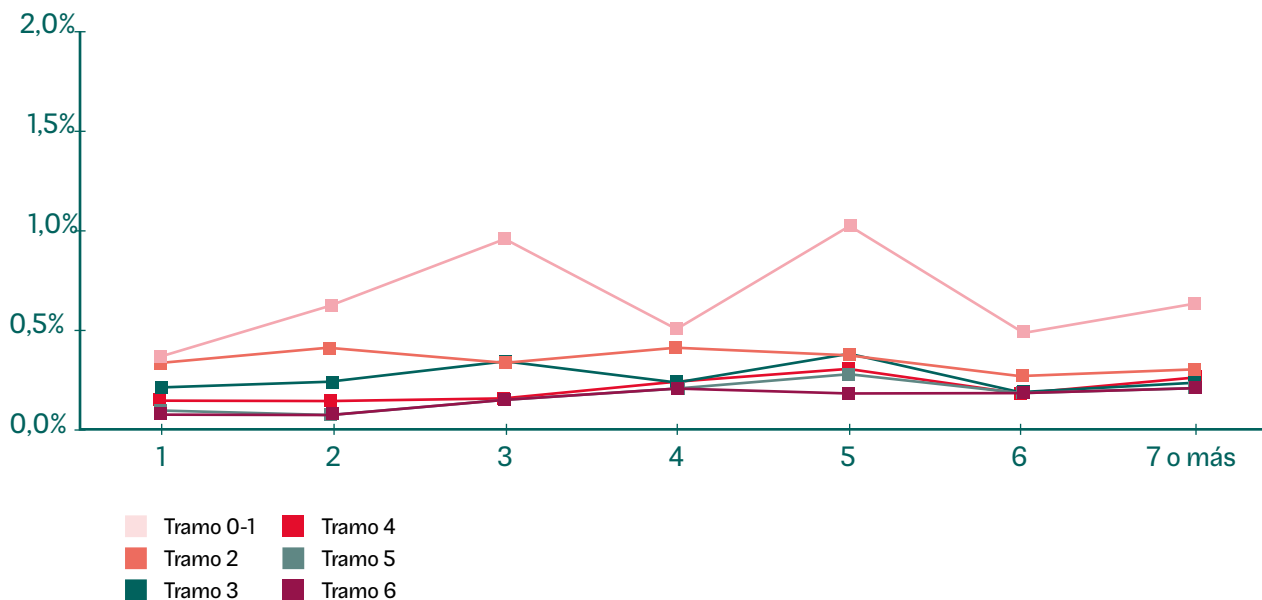
Distribución de los tramos de Score por generación España



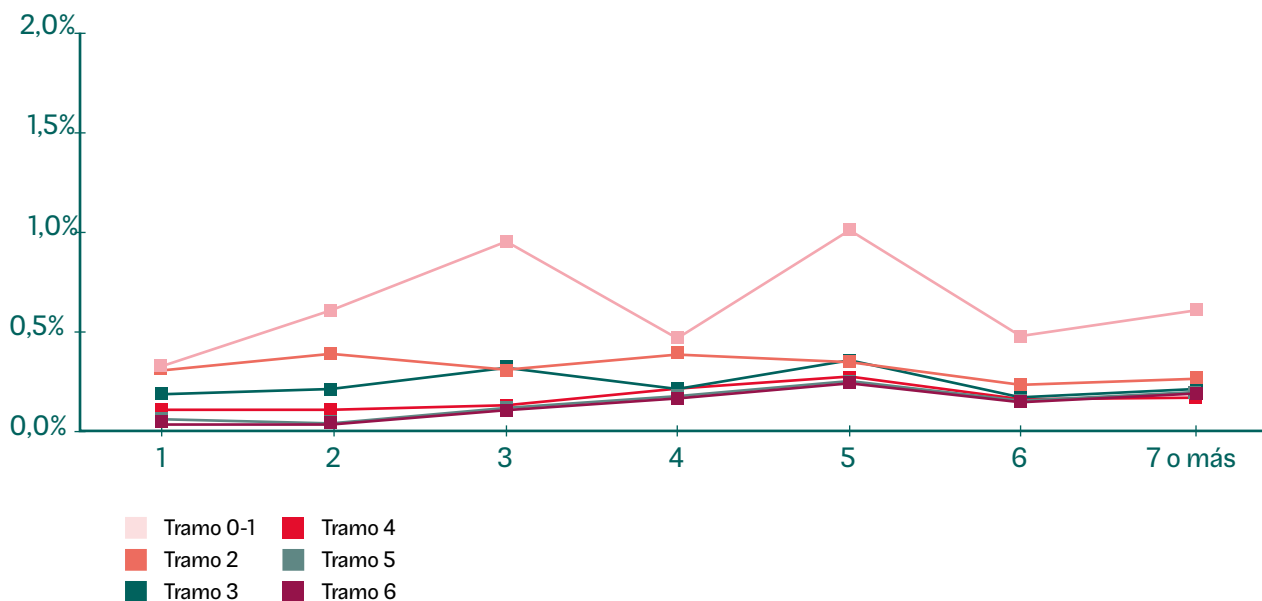
Distribución de los tramos de Score por generación Portugal



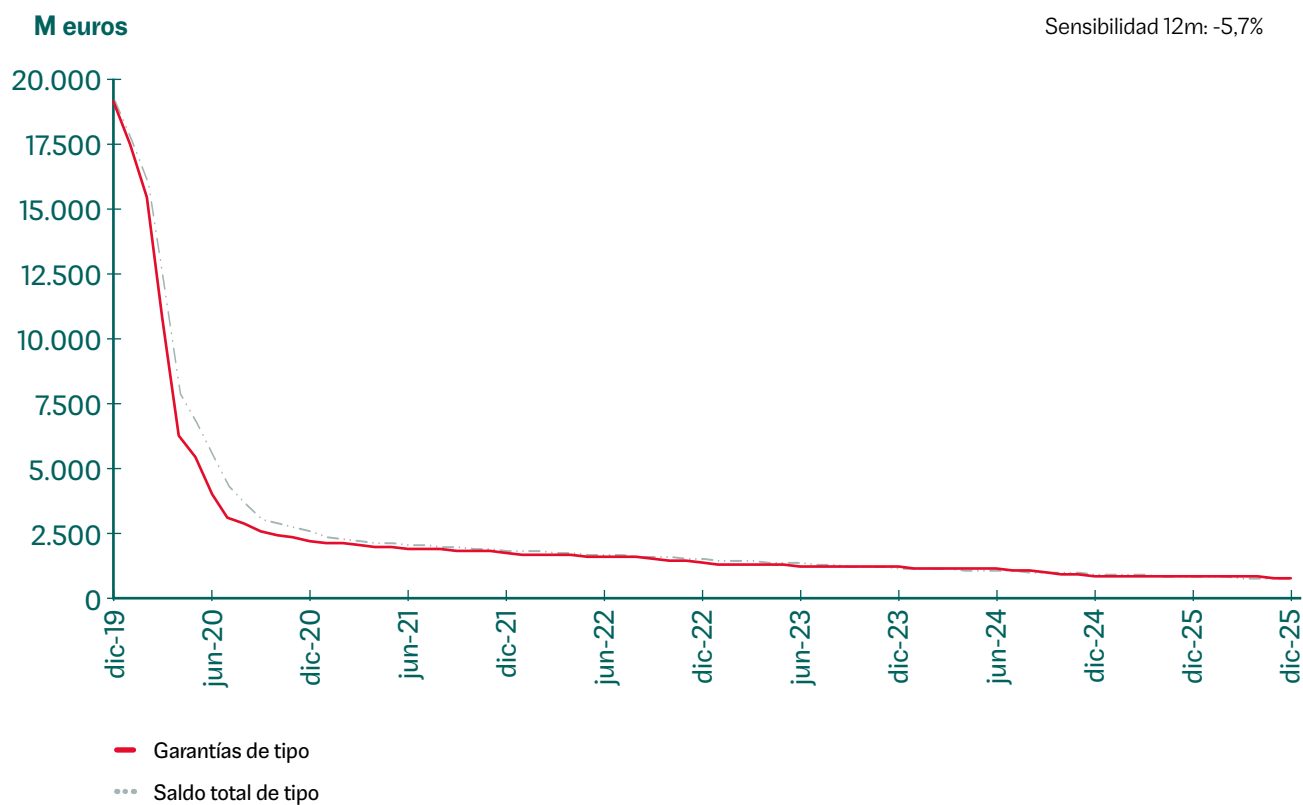
España: Probabilidades de incumplimiento por tramo de Score. Años 2009-2019



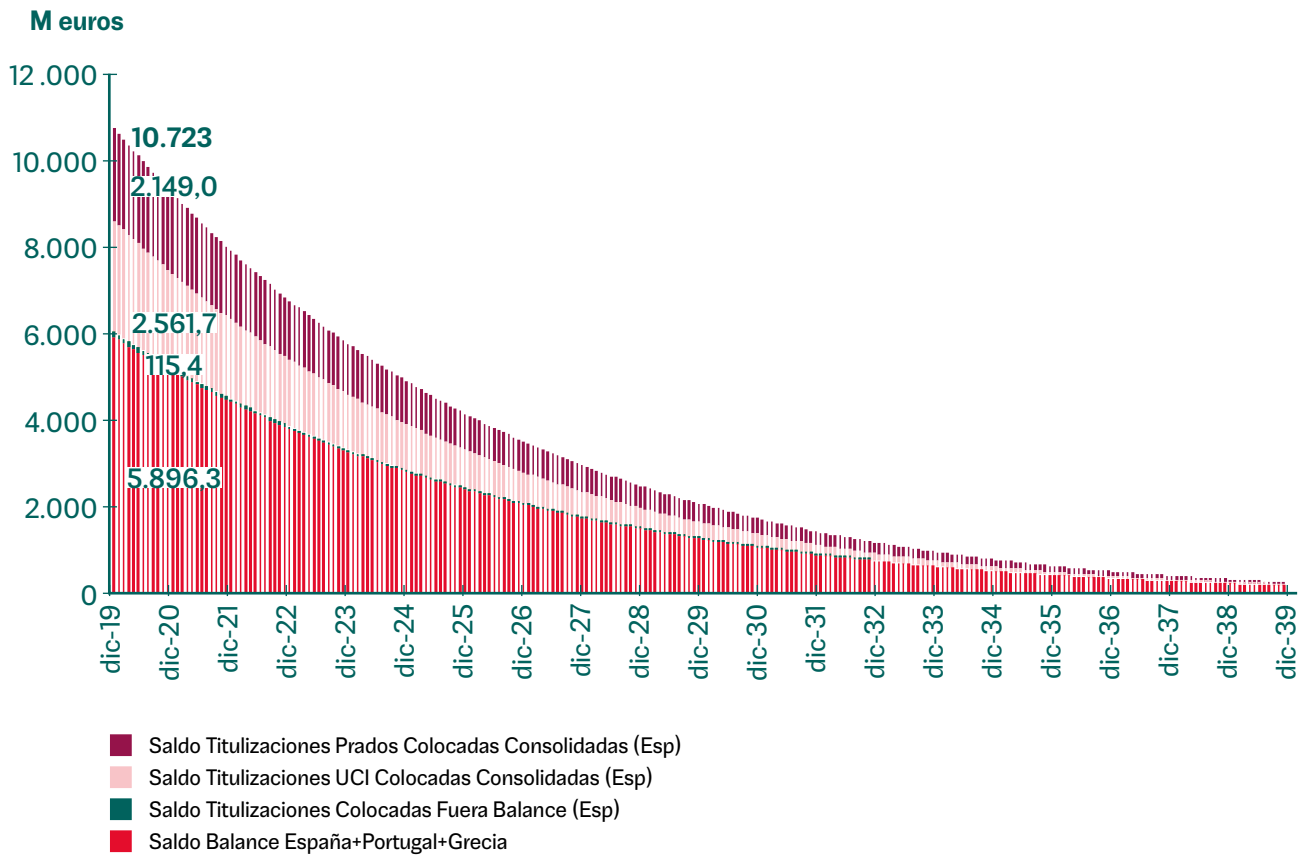
Portugal: Probabilidades de incumplimiento por tramo de Score. Años 2009-2019



Cobertura del riesgo de tipo de interés consolidado 2019



Amortización en liquidez de los saldos crediticios balance + titulizados 2019



16. Inversiones crediticias

El detalle de este epígrafe a 31 de diciembre de 2019 y 2018 es el siguiente:

	31.12.19	31.12.18
Depósitos en entidades de crédito	181.487	126.835
Crédito a la clientela	10.607.557	10.783.395
	10.789.044	10.910.230
Correcciones de valor por deterioro de activos	-292.347	-325.242
Ajustes por valoración intereses devengados	25.077	22.673
Ajustes por valoración de comisiones	5.722	-13.026
	10.527.496	10.594.635

El detalle del saldo del Crédito a la clientela es el siguiente:

	31.12.19	31.12.18
Deudores con garantía real residentes	6.598.884	6.455.645
Crédito con garantía real no residentes	1.473.672	1.383.218
Deudores dudosos	1.326.224	1.388.459
Otros deudores a plazo	1.205.555	1.553.427
Deudores a la vista y varios	3.222	2.646
	10.607.557	10.783.395

Informe económico y financiero

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 conce-

didados que no se encuentran garantizados mediante hipotecas a favor del Grupo.

El desglose del epígrafe Crédito a la clientela según su plazo residual a 31.12.19 y 31.12.18 es el siguiente:

	31.12.19	31.12.18
A la vista	35.642	37.724
Entre 1 mes y 3 meses	76.810	81.234
Entre 3 meses y 6 meses	370.513	78.317
Entre 6 meses y 1 año	1.359.341	313.268
Entre 1 año y 5 años	1.425.660	2.467.190
Más de 5 años	7.339.591	7.805.662
	10.607.557	10.783.395

El detalle al 31 de diciembre de 2019 y 2018 del saldo de Correcciones de valor por deterioro de activos de Inversiones Crediticias es el siguiente:

	31.12.19	31.12.18
Cobertura específica	264.893	288.013
Cobertura genérica	27.454	37.229
Saldo final	292.347	325.242

El Grupo, durante el ejercicio 2019 y 2018, 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, y de acuerdo con los porcentajes indicados por el Banco de España en su normativa.

Asimismo los Administradores del Grupo han procedido a realizar un análisis de la eficacia de las garantías, actualizando las tasaciones de manera que la relación entre el valor de la garantía y el saldo pendiente de las operaciones sea realista y no genere una imagen distorsionada de la cobertura que la garantía proporciona.

Activos financieros determinados individualmente como deteriorados

A continuación se presenta el detalle, al 31 de diciembre de 2019 y al 31 de diciembre de 2018, 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):

Informe económico y financiero

	Miles de euros	
	31.12.19	31.12.18
Particulares:		
Garantías reales		
Hipotecario	1.298.808	1.355.742
Valores	-	-
Otras	-	-
Sin garantía	16.871	20.767
Promotores:		
Garantías reales	-	-
Hipotecario	10.545	11.950
Total	1.326.224	1.388.459

Activos financieros vencidos y no deteriorados

A continuación se presenta el detalle de los activos financieros vencidos y no considerados deteriora-

dos por la entidad al 31 de diciembre de 2019 y al 31 de diciembre de 2018, clasificados por clases de instrumentos financieros:

	Miles de euros	
	31.12.19	31.12.18
Por clases de contrapartes	3.222	2.646
Administraciones publicas		
Otros sectores residentes	2.861	2.271
Otros sectores no residentes	361	375
Total	3.222	2.646

Informe económico y financiero

Calidad crediticia de los activos financieros ni vencidos ni deteriorados

A continuación se presenta al 31 de diciembre de 2019 y al 31 de diciembre de 2018 la clasificación de

los instrumentos de deuda no valorados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias en función del perfil de riesgo y de las garantías aportadas:

	Miles de euros	
	31.12.19	31.12.18
Sin riesgo apreciable	-	-
Riesgo bajo	5.306.207	4.930.125
Riesgo medio-bajo	1.251.187	1.257.006
Riesgo medio	395.573	546.826
Riesgo medio -alto	6.720	6.480
Riesgo alto	1.424.308	2.062.183
Total	8.383.995	8.802.620

Adicionalmente, a los activos financieros deteriorados y no deteriorados, indicados anteriormente, la entidad clasifica como riesgo subestándar 894.116 miles de euros al cierre del ejercicio 2018 (589.670 miles de euros al cierre del ejercicio 2018).

Riesgo de crédito con construcción y promoción inmobiliaria

A 31 de diciembre de 2019 y 2018, la financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria ascendía a 12.676 y 15.164 miles de euros, de los que 10.545 y 11.950 miles de euros eran activos deteriorados.

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 diferentes 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 2019 es la siguiente, en miles de euros:

Informe económico y financiero

	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 subestándar	481	142	205
Pro-memoria			
Fondo de cobertura genérico	-	-	-
Fallidos	-	-	-

La información cuantitativa sobre riesgo inmobiliario al 31 de diciembre de 2018 es la siguiente, en miles de euros:

	Importe Bruto	Exceso sobre valor garantía	Coberturas específicas
Riesgo de crédito	15.164	8.159	8.563
Del que moroso	11.950	7.641	8.358
Del que dudoso subjetivo	-	-	-
Del que subestándar	943	267	205
Pro-memoria			
Fondo de cobertura genérico	-	-	-
Fallidos	-	-	-

Informe económico y financiero

A continuación se detalla el riesgo de crédito inmobiliario en función de la tipología de las garantías asociadas:

	31.12.2019	31.12.2018
Sin garantía específica	-	-
Con garantía hipotecaria	12.676	15.164
Edificios terminados-viviendas	9.780	10.056
Edificios terminados-resto	-	-
Edificios en construcción-viviendas	257	598
Edificios en construcción-resto	-	-
Suelo-terrenos urbanizados	2.639	4.510
Suelo-resto		

Riesgo cartera hipotecaria minorista

La información cuantitativa relativa al riesgo de la cartera minorista al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es la siguiente:

	31.12.2019	31.12.2018
Crédito para adquisición de viviendas	10.595.013	10.768.298
Sin garantía hipotecaria	90.264	104.125
De los que dudosos	16.871	20.767
Con garantía hipotecaria	10.504.749	10.664.173
De los que dudosos	1.298.808	1.356.144

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 dudoso. Con garantía hipotecaria	18.705	63.903	173.697	300.967	741.536

Los rangos de loan to value (LTV) de la cartera hipotecaria minorista al 31 de diciembre de 2018 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	1.246.777	2.517.838	2.567.708	1.653.022	2.678.828
Crédito para adquisición de viviendas dudoso. Con garantía hipotecaria	15.612	61.489	164.015	302.364	812.664

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 consolidado y que permanecían vivos a 31 de diciembre de 2019 y 2018 asciende a 115.415 y 130.767 miles de euros respectivamente.

Durante el ejercicio 2018, la Sociedad cedió al fondo de titulización Prado VI préstamos hipotecarios de su cartera, cuyo valor total ascendía a 428 millones de euros y que han representado el 100% del principal e intereses ordinarios de cada uno de los préstamos vendidos. El Fondo de titulización, a través de su Sociedad Gestora ha realizado una emisión de Bonos de Titulización Hipotecaria y de activos, por importe de 351 millones de euros. La sociedad ha concedido a dicha titulización un préstamo subordinado por importe de 10,25 millones de euros y asimismo, ha retenido 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 cedió a los fondos de titulización Prado IV y Prado V, préstamos hipotecarios de su cartera, cuyo valor total ha ascendido a 390 millones de euros y 415 millones de euros respectivamente y que han representado el 100% del principal e intereses ordinarios de cada uno de los préstamos vendidos. Los Fondos de titulización, a través de su Sociedad Gestora han realizado 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 ha concedido en ambas titulizaciones un préstamo subordinado por importe de 9,9 y 10,9 millones de euros respectivamente, así como ha retenido 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 2019 y 2018 asociados con las operaciones de titulización, donde la Entidad ha conservado riesgos y ventajas sustanciales:

Informe económico y financiero

(En miles de euros)	2019	2018
Fondo de Titulización de Activos UCI 10	87.492	98.058
Fondo de Titulización de Activos UCI 11	146.782	162.981
Fondo de Titulización de Activos UCI 12	213.432	234.539
Fondo de Titulización de Activos UCI 14	398.260	435.630
Fondo de Titulización de Activos UCI 15	480.186	521.665
Fondo de Titulización de Activos UCI 16	663.687	731.163
Fondo de Titulización de Activos UCI 17	581.033	627.018
Fondo de Titulización de Activos UCI 18	-	-
Fondo de Titulización de Activos Prado I	326.020	353.341
Fondo de Titulización de Activos Prado II	404.053	438.290
Fondo de Titulización de Activos Prado III	337.317	363.670
Fondo de Titulización de Activos Prado IV	333.574	356.691
Fondo de Titulización de Activos Prado V	358.878	386.379
Fondo de Titulización de Activos Prado VI	389.566	416.155
TOTAL	4.720.280	5.125.580

Durante los ejercicios 2017 y 2018 fueron liquidados los Fondos de titulización UCI 7, UCI 8 y UCI 18, posibilidad que preveía su escritura de constitución, al poder ejercer la sociedad Gestora su liquidación de forma anticipada en el caso de que el importe del saldo de los Derechos de Créditos pendientes de amortización fuera inferior al 10% del activo inicial del Fondo. La sociedad procedió a la recompra de las participaciones hipotecarias integradas en el Fondo (y a su posterior amortización), de manera que la Sociedad ostenta de nuevo la plena titularidad de los préstamos participados.

17. Activos no corrientes en venta

Este epígrafe recoge los activos materiales representados por los activos adjudicados por aplicación de los créditos impagados que han sido reclamados judicialmente.

El movimiento de estos activos en los ejercicios 2019 y 2018 ha sido el siguiente:

Informe económico y financiero

	31.12.17	Altas	Bajas	Reclasifi- cación	31.12.18	Altas	Bajas	Reclasifi- cación	31.12.19
Inmuebles adjudicados	475.068	91.539	-106.113	-27.291	433.203	82.845	-93.820	-16.130	406.098
Provisiones inmuebles adjudicados	-109.195	-23.741	32.995	3.018	-96.923	-33.439	32.520	974	-96.868
	365.873				336.280				309.230

Adicionalmente, en esta rúbrica del balance se registra 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 2019 y 2018 han sido reclasificados al epígrafe de Inversiones inmobiliarias del balance de situación (nota 19).

La venta de los inmuebles en 2019 ha supuesto un beneficio sobre el valor neto contable de 2.891 mi-

les de euros (6.391 miles de euros de ganancias en 2018). Este importe está registrado en el epígrafe "Ganancias (pérdidas) de activos no corrientes en venta no clasificadas como operaciones 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 2019 es la siguiente:

	Valor entrada contable	Cobertura
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a empresas de construcción y promoción 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 financiaciones hipotecarias a hogares para adquisición de vivienda	400.252	(93.923)
Resto de activos inmobiliarios adjudicados		
Instrumentos de capital, participaciones y financiaciones a sociedades no consolidadas tenedoras de dichos activos		

Informe económico y financiero

La información cuantitativa relativa a los activos adjudicados al 31 de diciembre de 2018 es la siguiente:

	Valor entrada contable	Cobertura
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a empresas de construcción y promoción inmobiliaria	6.391	(3.219)
Edificios terminados: vivienda o resto	5.186	(2.886)
Edificios en construcción: vivienda o resto	384	-
Suelo: terrenos urbanizados y resto	821	(333)
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para adquisición de vivienda	426.812	(93.704)
Resto de activos inmobiliarios adjudicados		
Instrumentos de capital, participaciones y financiaciones a sociedades no consolidadas tenedoras de dichos activos		

La clasificación de los activos adjudicados, al 31 de diciembre de 2019 y 2018 en función de su naturaleza y del plazo de permanencia en el balance, es el siguiente:

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

2018	Menos de 3 años	Más de 3 años	Total
Edificios terminados	190.755	241.243	431.998
Edificios en construcción	384	-	384
Suelo	37	784	821

En el saneamiento de los activos que permanecen en balance se ha aplicado el Real Decreto 2/2012, 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 2019 y 2018, 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 2019, para la financiación de

este tipo de operaciones ascendió a 56.713 miles de euros (74.225 miles de euros durante ejercicio 2018).

El saldo vivo de este tipo de financiaciones al 31 de diciembre de 2019 y 2018 ascendía a 668.317 y 651.996 miles de euros, respectivamente.

El porcentaje medio financiado de las operaciones de este tipo, vivas al 31 de diciembre de 2019 y a 31 de diciembre de 2018, se corresponde con el fijado por el Grupo en sus políticas de concesión del riesgo de crédito.

18. Activo material

El desglose de este epígrafe de los balances de situación consolidados al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es el siguiente:

	31.12.17	Altas	Bajas	31.12.18	Altas	Bajas	31.12.19
Bienes en uso propio	30.975	1.418	-862	31.531	3.404	-	34.935
Amortización Acumulada de bienes en uso propio	-28.096	-1.497	862	-28.731	-2.228	-	-30.959
	2.879			2.800			3.976

El importe de los elementos completamente amortizados asciende a un total de 16.572 miles de euros (27.700 miles de euros en el ejercicio 2018).

19. Inversiones inmobiliarias

La composición y los movimientos habidos durante el ejercicio en las cuentas incluidas en este epígrafe del balance de situación adjunto han sido los siguientes:

	31.12.17	Altas	Bajas	31.12.18	Altas	Bajas	31.12.19
Bienes en uso propio	106.507	24.273	-8.021	122.759	15.156	-9.195	128.720
Amortización Acumulada de bienes en uso propio	-3.008	-1.276	284	-4.000	-1.410	404	-5.006
Correcciones por deterioro	-1.455	-159	404	-1.210	-708	260	-1.658
	102.044			117.549			122.056

Las adiciones del ejercicio 2019 y 2018 se corresponden con la reclasificación de elementos que se encontraban registrados en el epígrafe de Activos no corrientes en venta del balance de situación. Se trata de viviendas destinadas a su explotación en régimen de alquiler.

Los ingresos derivados de inversiones inmobiliarias destinadas a arrendamiento han ascendido a 2,8 millones de euros (2,8 millones de euros a 31 de diciembre de 2018) y los gastos de explotación por todos los conceptos asociados a las mismas a 3.563 miles de euros (3.224 miles de euros a 31 de diciembre de 2018) de los que 2.117 miles de euros corresponden a amortización y correcciones valorativas (1.435 miles de euros a 31 de diciembre de 2018). Estos gastos de

explotación se presentan en la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta atendiendo a su naturaleza.

La Sociedad 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.

20. Activos y pasivos fiscales

El desglose de este epígrafe de los balances de situación al 31 de diciembre de 2018 y 2017 es el siguiente:

	Activo		Pasivo	
	2019	2018	2019	2018
Impuestos corrientes	3.641	545	1.572	1.463
Impuestos diferidos	88.142	74.041	-	-
Por comisiones	-	-		
Por derivados	18.914	4.273		
Por correcciones de valor por deterioro	50.360	51.880		
Créditos fiscales	18.868	17.888		
	91.783	74.586	1.572	1.463

Como consecuencia de la normativa fiscal vigente del Impuesto sobre Sociedades aplicable a la Entidad, en los ejercicios 2019 y 2018 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.

21. Otros activos y otros pasivos

El detalle del saldo de Resto de activos al 31 diciembre de 2019 y 2018 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 2019 exista un activo de 352 millones de euros (377 millones de euros a 31 de diciembre de 2018)

relativo a la comisión variable pendiente de pago por el conjunto de los Fondos de Titulización cuyos activos han sido incorporados al Balance.

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 4/2004 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 5.225 miles de euros (4.272 miles de euros en el ejercicio 2018) y cuya provisión se recoge en el epígrafe de provisión para riesgos y cargas de las cuentas anuales adjuntas.

El detalle del saldo de Restos de Pasivos a 31 de diciembre de 2019 y 2018 es el siguiente:

	31.12.19	31.12.18
Periodificaciones	16.855	26.088
Otros conceptos	15.717	10.442
TOTAL	32.572	36.530

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 información 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:

Informe económico y financiero

	2019	2018
	Días	Días
Periodo medio de pago a proveedores.	15	15
Ratio de operaciones pagadas.	85,54%	83%
Ratio de operaciones pendientes de pago.	14,46%	17%
	Importe (miles de euros)	Importe (miles de euros)
Total pagos realizados.	58.680	49.885
Total pagos pendientes.	9.923	10.217

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 de cada mes.

22. Pasivos financieros a coste amortizado

El detalle a 31 de diciembre de 2019 y 2018, todos ellos en miles de euros, es el siguiente:

	31.12.19	31.12.18
Depósitos en entidades de crédito	7.720.310	7.196.015
Depósitos de la clientela – Participaciones emitidas	1.551.098	2.087.177
Débitos representados por valores negociables (Fondos de titulización)	1.561.984	1.660.353
Pasivos subordinados	80.000	80.328
	10.913.392	11.023.873

El desglose de los pasivos financieros a coste amortizado según su plazo residual, al 31 de diciembre de

2018 y 2017 es el siguiente:

	31.12.19	31.12.18
Hasta 3 meses	4.743.269	5.656.782
Entre 3 meses y 6 meses	1.890.005	596.913
Entre 6 meses y 1 año	241.600	303.630
Más de un año	845.436	638.690
	7.720.310	7.196.015

En el ejercicio 2019, los tipos de interés de los pasivos financieros vivos, oscilaron entre el 2,032% y el -0,003%.

En el ejercicio 2018, los tipos de interés de los pasivos financieros vivos, oscilaron entre el 2,039% y el 0,120%.

El epígrafe “Depósitos de la clientela – Participaciones emitidas” por importe de 3.702.446 y 4.319.105 miles de euros a 31 de diciembre de 2019 y 2018 respectivamente, incluye 4.893.289 y 5.302.864 miles de euros, respectivamente, 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 1.186.203 y 1.157.658 miles de euros al 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente.

Durante el ejercicio 2019 y 2018, la sociedad ha llevado a cabo varias recompras de bonos de titulación de los Fondos de UCI 10-17 por un importe nominal total de 87.500 miles de euros a 31 de diciembre de 2019 (129.514 miles de euros a 31 de diciembre de 2018) 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 14.825 miles de euros (17.609 miles de euros en el ejercicio 2018) que han sido registradas en el epígrafe “Resultados de operaciones financieras (neto)” de la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio 2019 y 2018.

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.

Adicionalmente, durante el ejercicio 2018 se han llevado a cabo ventas de bonos de titulización por 6,5 M€ por ventas de Prado II generando 0,1M€ de plusvalías que fueron registradas en el epígrafe “Resultados de operaciones financieras (neto)” de la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio 2018.

Cédulas Hipotecarias

Durante el ejercicio 2019 se ha producido la constitución de un Fondo de Titulización “Structured Covered Bonds” por un importe máximo de hasta 1.500 billones de euros. Los activos de dicha titulización lo constituyen Cédulas Hipotecarias. A estos efectos, y con fecha 25 de julio de 2019 se ha procedido a la emisión por este Fondo de 500 M€ con fecha de vencimiento 15 de octubre de 2024, los cuales han sido 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.

Obligaciones convertibles

Con fecha 26 de junio de 2019 se ha procedido a la emisión de obligaciones subordinadas perpetuas contingentemente convertibles (“CoCos”) en acciones de UCI S.A., las cuales figuran admitidas a cotización en el Mercado Alternativo de Renta Fija (“MARF”), por un total importe de 82 M€. Las obligaciones se han emitido 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.

Informe económico y financiero

Los gastos por las remuneraciones de las participaciones preferentes contingentemente convertibles en acciones ordinarias ascienden a 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.

Pasivos subordinados

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 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+2,5.

El detalle de los préstamos suscritos y sus principales condiciones al 31 de diciembre de 2018 es el siguiente:

Entidad financiera	Fecha de vencimiento	Tipo de interés	Cuotas	Pasivo no corriente	Pasivo corriente
BS	30/05/2023	Euribor + 3,75	Semestral	12.500	
BS	28/10/2024	Euribor + 3,35	Semestral	17.500	
BS	28/11/2024	Euribor + 3,33	Semestral	10.000	
SAGIP	30/05/2023	Euribor + 3,75	Semestral	12.500	
SAGIP	28/10/2024	Euribor + 3,35	Semestral	17.500	
SAGIP	28/11/2024	Euribor + 3,33	Semestral	10.000	
Total				80.000	-

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 pro-

prios 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.

23. Cartera de negociación de activo y pasivo

El desglose de estos epígrafes de los balances de situación al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es el siguiente:

Miles de Euros	2019		2018	
	Activos	Pasivos	Activos	Pasivos
Derivados de negociación	19.140	8.519	4.045	6.267
	19.140	8.519	4.045	6.267

El desglose por monedas, vencimientos y nocionales de los epígrafes de Derivados de negociación de

los balances de situación al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es el siguiente:

En miles de Euros	2019		2018	
	Activos	Activos	Activos	Pasivos
Por moneda:				
En Euros	19.140	8.519	4.045	6.267
	19.140	8.519	4.045	6.267

24. Derivados de cobertura de activo y de pasivo

El desglose de estos epígrafes de los balances de situación al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es el siguiente:

Miles de Euros	2019		2018	
	Activos	Pasivos	Activos	Pasivos
Coberturas de flujos de efectivo	20	63.787	-	14.612
	20	63.787	-	14.612

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 2019 y 2018 es el siguiente:

En miles de Euros	2019		2018	
	Activos	Activos	Activos	Pasivos
Por moneda:				
En Euros	20	63.787	-	14.612
	20	63.787	-	14.612

El desglose del saldo del epígrafe de Derivados de cobertura de los balances de situación al 31 de di-

ciembre de 2019 es el siguiente:

En miles de Euros	2019		
	Valor Nocial	Valor razonable	
		Activo	Pasivo
Otras operaciones sobre tipos de interés:			
Permutas financieras	6.635.500	20	63.787

El desglose del saldo del epígrafe de Derivados de cobertura de los balances de situación al 31 de di-

ciembre de 2018 era el siguiente:

En miles de Euros	2018		
	Valor Nocial	Valor razonable	
		Activo	Pasivo
Otras operaciones sobre tipos de interés:			
Permutas financieras	6.878.375	-	14.612

El importe nocial de los contratos de Derivados de cobertura de activo y pasivo no supone el riesgo asumido por la Entidad ya que su posición neta se obtiene de la compensación y/o combinación de dichos instrumentos.

25. Ajustes por valoración del patrimonio neto

El desglose de este epígrafe de los balances de situación al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es el siguiente:

En miles de Euros	2019	2018
Activos financieros disponibles para la venta:		
Valores representativos de deuda	-	-
Coberturas de flujos de efectivo	-44.130	-9.652
Otros ajustes de valoración	-	-
	-44.130	-9.652

Informe económico y financiero

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 2019 y 2018 es el siguiente:

En miles de Euros	2019	2018
Saldo al inicio del ejercicio	-9.652	1.886
Adiciones	-34.478	-11.538
Retiros	-	-
	-44.130	-9.652

26. Fondos propios

El capital suscrito al 31 de diciembre de 2019 y 2018 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 2019 y 2018 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 Texto Refundido 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.

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 2019 y 2018 deben considerarse los saldos de los siguientes epígrafes:

	2019	2018
Recursos propios básicos	514.528	427.198
Recursos propios de segunda categoría	107.454	112.229
Deducciones recursos propios básicos y de segunda categoría	-	-
	621.982	539.427
Requerimientos mínimos	433.826	447.705

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 las Entidades de Crédito en España, tanto a nivel individual como de grupo consolidado, viene establecido por la Circular 3/2008 de Banco de España, modificada por la Circular 9/2010 de 22 de diciembre, la Circular 4/2011 de 30 de noviembre, sobre determinación y control de los recursos propios mínimos y la Circular 7/2012 de 30 de noviembre.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, 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 aplicable a los EFC.

Reservas 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 31.12.17	Mov. Año	Reclasificación Reservas	Saldo 31.12.18	Mov. Año	Otros	Saldo 31.12.19
Sociedad dominante	50.722	(564)	-	50.158	(309)	-	49.849
Sociedades consolidadas	272.622	7.039	-	279.661	9.315	-2.175	286.801
	323.344		-	329.819		-	336.650

27. Saldos y transacciones con empresas del grupo

Los saldos con empresas del Grupo al 31 de diciembre de 2019 y 2018 son los siguientes:

	31.12.19	31.12.18
Inversiones Crediticias-depósitos en entidades de crédito		
Santander	84.324	98.180
BNP Paribas	20.021	8.320
BNP Paribas Real Estate, S.A.	-	-
Titulizaciones		
Cuenta a cobrar Fondos de Titulización Gestora	352.333	376.122
Pasivos financieros a coste amortizado		
Santander	3.519.977	3.302.418
BNP Paribas	3.566.526	3.611.418
Societe Anonyme de Gestion D'Investissements et de Participations (SAGIP)	-	40.164
Gastos financieros-préstamos		
BNP Paribas	12.192	13.737
Santander	11.079	13.708
Societe Anonyme de Gestion D'Investissements et de Participations (SAGIP)	1.189	1.298
Resultado financiero neto-Instrumentos financieros		
Gastos swaps Santander	7.278	11.613
Gastos swaps BNP Paribas	9.351	7.685
Gastos CMS BNP Paribas	-	-
Gastos CMS Santander	-	-
Comisiones percibidas		
Santander	17	28

28. Situación fiscal

El Grupo tiene abiertos a inspección los ejercicios 2016 a 2019, ambos inclusive, para todos los impuestos que le son aplicables, excepto el Impuesto sobre sociedades, que está abierto desde el ejercicio 2015.

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 2019 y 2018 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:

	31.12.19	31.12.18
Resultado contable antes de impuestos	14.989	9.958
Resultado sociedades dependientes no incorporadas en consolidación fiscal	-9.104	-6.376
Resultado contable antes de impuestos grupo consolidado	5.885	3.582
Diferencias permanentes	-2.393	742
Diferencias temporarias	-6.483	7.371
Base imponible fiscal	-2.991	11.695
Compensación bases imponibles		
Cuota fiscal	-	3.509
Compensación Diferencias temporarias (25%)	-	-877
Compensación BIN's (25%)	-	-659
Otros	-	20
Pagos a cuenta Impuesto sobre Sociedades	-2.610	-1.811
Impuesto a pagar	-2.610	182

Informe económico y financiero

El cálculo del gasto por impuesto es el siguiente:

	31.12.19	31.12.18
Resultado contable antes de impuestos	14.989	9.958
Resultado sociedades dependientes no incorporadas en consolidación fiscal	-9.104	-6.376
Resultado contable antes de impuestos grupo consolidado	5.885	3.582
Diferencias permanentes	-2.393	742
Total	3.492	4.324
Gasto por impuesto	1.048	1.297
Impuesto ejercicios anteriores	59	-1.069
Gasto por impuesto Sucursal Portugal	1.000	720
Diferencias temporarias	-	-
Otros	-	4
Gasto por impuesto	2.107	952

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.

29. Compromisos contingentes

El desglose de este epígrafe al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es el siguiente:

	31.12.19	31.12.18
COMPROMISOS		
Compromisos – disponibles por terceros	17.195	12.787
Por otros sectores residentes	17.195	12.787

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, 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.

30. Intereses y rendimientos asimilados

El detalle de este epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 es el siguiente:

	31.12.19	31.12.18
Depósitos en entidades de crédito	-	-
Crédito a la clientela	146.621	146.719
Activos dudosos	48.258	57.708
Otros intereses	16.385	14.301
	211.264	218.728

31. Intereses y cargas asimiladas

El detalle de este epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de los ejercicios anuales

terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 es el siguiente:

	31.12.19	31.12.18
Depósitos en entidades de crédito	29.865	35.760
Otros intereses	39.123	42.648
	68.988	78.408

32. Gastos de personal

La composición del saldo de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas adjuntas es la siguiente:

	31.12.19	31.12.18
Sueldos y salarios	25.328	24.794
Cargas sociales	8.618	8.437
	33.946	33.231

El número medio de empleados del Grupo, distribuido por categorías y sexo al 31 de diciembre de 2019 y 2018 ha sido el siguiente:

	31/12/2019			31/12/2018		
	Hombres	Hombres	Hombres	Hombres	Mujeres	Total
Grupo III						
A	109	184	293	99	175	274
B	39	74	113	49	71	120
C	41	51	92	43	68	111
Grupo II						
A	15	8	23	15	8	23
B	2	1	3	3	1	4
C	49	55	104	50	50	100
Grupo I						
A	20	4	24	20	4	24
B	25	4	29	26	4	30
C	1	4	5	1	4	5
Otros						
Total	301	385	686	306	385	691

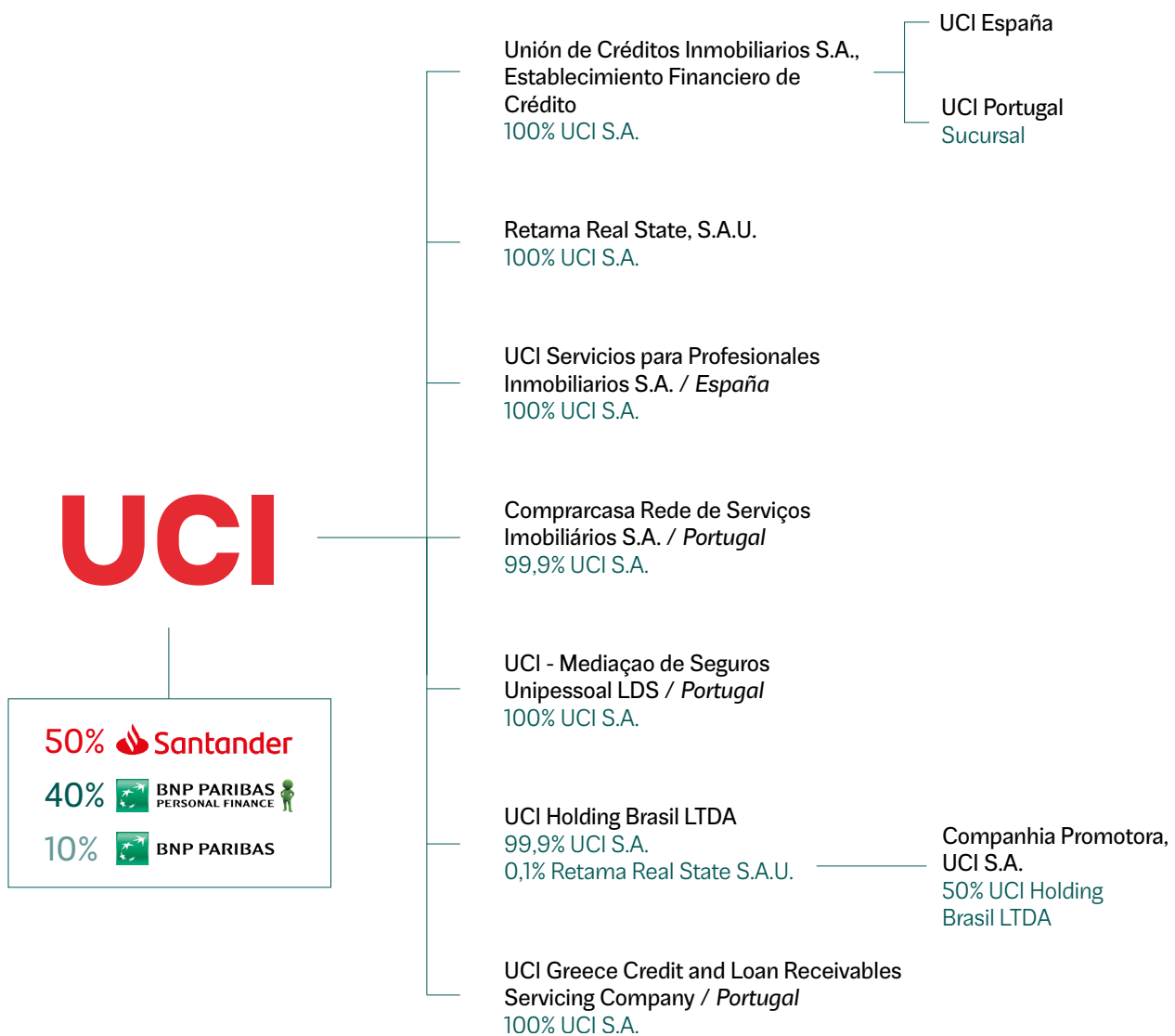
33. Otros gastos generales de administración

La composición del saldo de este epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjuntas es la siguiente:

	31.12.19	31.12.18
De inmuebles, instalaciones y material	7.320	7.226
Informática	2.171	2.205
Comunicación	1.455	1.711
Publicidad y Propaganda	4.733	4.067
Gastos judiciales y de letrados	5.433	6.450
Informes técnicos	67	134
Primas de seguro	450	466
Gastos de representación y desplazamiento	972	1.125
Cuotas de asociaciones	46	47
Servicios administrativos subcontratados	4.721	4.445
Contribuciones e impuestos	7.423	8.670
Otros gastos	17.551	15.579
	52.342	52.125

7. Organización corporativa Grupo UCI

Grupo UCI: Sociedades Filiales, Participadas y Sucursales 2019



* Con fecha 27 de marzo de 2019, el Banco de Portugal, de acuerdo con la normativa portuguesa, autorizó la transformación del estatuto jurídico de la sucursal como sucursal de país tercero.

Consejos de Administración

Grupo UCI

UCI, S.A.	<p>Presidente: Matías Rodríguez Inciarte Presidente de Santander Universidades</p> <p>Consejera: Remedios Ruiz Maciá Directora Global de Supervisión y Consolidación de Riesgos en Banco Santander; consejera del Banco Santander Totta</p> <p>Consejero: Benoît Patrice Stéphane Cavalier Director General Delegado de BNP Paribas Personal Finance</p> <p>Consejero: Michel Falvert Director Grandes Acuerdos BNP Paribas Personal Finance</p> <p>Secretario del Consejo de Administración: Eduardo Isidro Cortina Romero Director de Asesoría Jurídica y Cumplimiento</p>
Unión de Créditos Inmobiliarios, S.A., Establecimiento Financiero de Crédito	<p>Presidente: Matías Rodríguez Inciarte Presidente de Santander Universidades</p> <p>Consejera: Remedios Ruiz Maciá Directora Global de Supervisión y Consolidación de Riesgos en Banco Santander; consejera del Banco Santander Totta</p> <p>Consejero: Benoît Patrice Stéphane Cavalier Director General Delegado de BNP Paribas Personal Finance</p> <p>Consejero: Michel Falvert Director Grandes Acuerdos BNP Paribas Personal Finance</p> <p>Secretario del Consejo de Administración: Eduardo Isidro Cortina Romero Director de Asesoría Jurídica y Cumplimiento</p>
Retama Real Estate, S.A.U.	<p>Administrador único: Roberto Colomer Blasco Director General de UCI</p>
UCI Servicios para Profesionales Inmobiliarios S.A.	<p>Presidente: Roberto Colomer Blasco Director General de UCI</p> <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> <p>Consejero: José Antonio Borreguero Herrera Director de Informática de UCI</p> <p>Consejero: José Gerardo Duelo Ferrer Presidente Consejo General de COAPIS</p> <p>Consejero: Fernando García Erviti Consultor inmobiliario independiente</p> <p>Consejero y secretario del Consejo de Administración: Eduardo Isidro Cortina Romero Director de Asesoría Jurídica y Cumplimiento</p>
CCPT - Comprarcasa Rede Serviços Imobiliários S.A.	<p>Presidente: Roberto Colomer Blasco Director General de UCI</p> <p>Consejero: Pedro Megre Monteiro do Amaral Director General de UCI Portugal</p> <p>Consejero: Luís Mário Saraiva Fonseca Nunes Director General de Comprarcasa Portugal</p> <p>Consejero: Luis Carvalho Lima Presidente de la Dirección Nacional de APEMIP</p> <p>Consejero: Vasco Morgadinho Reis Vicepresidente de la Dirección Nacional de APEMIP (Asesor)</p> <p>Secretaria del Consejo de Administración: Magda Andrade Responsable de la Asesoría Jurídica de UCI Portugal</p>

Organización corporativa Grupo UCI

UCI Mediação de Seguros Unipessoal, LDA	Administrador de la sociedad: Gregory Hervé Delloye Director Financiero de UCI Portugal Administrador de la sociedad: Pedro Megre Monteiro do Amaral Director General de UCI Portugal
Holding Brasil L.T.D.A.	Administrador de la sociedad: Rui Filipe Amaral Lopes Director Comercial Administrador de la sociedad: Carla José Da Silva Moniz Directora Financiera
Companhia Promotora UCI	Presidente: José Antonio Carchedi Vicepresidente: Roberto Colomer Blasco Director General de UCI Consejero: Luis Felipe Carlomagno Carchedi Director General Companhia Promotora UCI S.A. 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 Megre Monteiro do Amaral Director General de UCI Portugal Consejero: Aristidis Arvanitakis Director General UCI Grecia Consejero independiente: Dominique Bernard Marie Servajean Socio director de Bedor Excem

Composición de los Comités del Consejo de Administración del Grupo UCI

Grupo UCI Comité de Auditoría y Riesgos	Presidente: Michel Falvert Director Grandes Acuerdos BNP Paribas Personal Finance Vocal: Remedios Ruiz Maciá Directora Global de Supervisión y Consolidación de Riesgos en Banco Santander; consejera del Banco Santander Totta
Grupo UCI Comité de Evaluación, Idoneidad y Remuneraciones	Presidente: Matías Rodríguez Inciarte Presidente de Santander Universidades Vocal: Benoît Patrice Stéphane Cavalier Director General Delegado de BNP Paribas Personal Finance

Composición del Comité de Dirección 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

Anabel del Barco del Barco

Directora de Responsabilidad Corporativa y Comunicación

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

UCI Portugal Comité de Dirección y Ejecutivo

Pedro Megre Monteiro do Amaral

Director General

Gregory Hervé Delloye

Director de Riesgo y Financiero

José Portela

Director de Clientes

Luis Nunes

Director General Comprarcasa

Pedro Pereira

Director de Marketing

Carlos Vintem

Director Comercial y Marketing

Organización corporativa Grupo UCI

**UCI Greece Credit and
Loan Receivables Servicing Company, Comité Ejecutivo**

Aristidis Arvanitakis
Director General UCI Grecia
Pedro Megre Monteiro do Amaral
Director General UCI Portugal
Thanasis Diorelis
Director de Posventa y Comercialización de Inmuebles
Christos Gramatikopoulos
Director Administrativo y Financiero
Thanasis Philippou
Director de Operaciones y Recuperaciones

Companhia Promotora UCI 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

Relación de Oficinas UCI

España

UCI España Sede

Torre Ejesur
Calle Retama, 3, 7ª
28045 Madrid

Alicante

Av Maisonnave, 19, 4ªa
03003 Alicante

Almería

General Tamayo, 1, 2º
04004 Almería

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

Hospitalet

Av. Gran Via, 16-20, 4º A
08902 Hospitalet

Jerez

Marques de Casa Domeq, 15, 1º A
11403 Jerez

Madrid

Calle Consuegra, 3
(Recl. 2ª - Cum. 3ª)
28036 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

Balbino Marron, 6. Ed. Viapol,
Portal A, 4º - 15
41018 Sevilla

Valencia

Colon, 60, 6º, C-D
46004 Valencia

Vigo

Colon, 33-35, 5ºb
36201 Vigo

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. Peninçula, 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.uciplus.com
www.ucimortgages.com

HIPOTECAS.COM

www.hipotecas.com

CRÉDITOS  **.COM**

www.creditos.com



CRÉDITO HABITAÇÃO
.com

www.creditohabitacao.com



www.retamarealestate.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*