



CaixaBank

PAYMENTS & CONSUMER

> 2021

Relatório de Gestão



Aviso legal

O objetivo deste documento é exclusivamente informativo e não se destina a prestar um serviço de aconselhamento financeiro ou a oferta de venda, troca, aquisição ou convite para adquirir qualquer tipo de valores, produtos ou serviços financeiros da CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A. (doravante designado, CaixaBank Payments & Consumer ou a Sociedade) ou de qualquer outra das sociedades aqui mencionadas. A informação aí contida está sujeita e deve ser tratada como complemento a todas as outras informações disponíveis. Qualquer pessoa que, em qualquer momento, adquira um valor só o deve fazer com base na sua própria avaliação ou na adequação do valor ao seu fim e com base unicamente na informação pública incluída na documentação pública elaborada e publicada pelo emissor no contexto dessa informação específica, recebendo acompanhamento se assim considerar necessário ou adequado às circunstâncias e não com base na informação contida no presente documento.

A CaixaBank adverte que este documento pode conter manifestações sobre revisões e estimativas de negócios e rentabilidades futuras, em particular em relação a informações financeiras relacionadas com o Grupo CaixaBank, que foram elaboradas principalmente com base em estimativas realizadas pela Sociedade. Note-se que estas estimativas representam as nossas expectativas relativamente ao desenvolvimento do nosso negócio e que podem existir vários riscos, incertezas e outros fatores relevantes que podem fazer com que o desenvolvimento seja substancialmente diferente das nossas expectativas. Estes fatores, entre outros, referem-se à situação do mercado, fatores macroeconómicos, diretivas regulamentares e governamentais; movimentos nos mercados bolsistas nacionais e internacionais, taxas de câmbio e taxas de juro; alterações na posição financeira dos nossos clientes, devedores ou contrapartes, etc. Estes elementos, juntamente com fatores de risco identificados em relatórios passados ou futuros, podem afetar negativamente o nosso negócio e o desempenho. Outras variáveis desconhecidas ou imprevisíveis, ou para as quais existe incerteza quanto à sua evolução e/ou impactos potenciais, podem fazer com que os resultados sejam materialmente diferentes dos descritos nas previsões e estimativas.

As demonstrações financeiras passadas e as taxas de crescimento anteriores não devem ser interpretadas como uma garantia da evolução, resultados futuros ou desempenho. Nada neste documento deve ser interpretado como uma previsão de resultados ou ganhos futuros. Adicionalmente, importa ter em conta que este documento foi elaborado com base nos registos contabilísticos mantidos pela CaixaBank Payments & Consumer e, quando aplicável, pelo Grupo CaixaBank, onde se incluem certos ajustamentos e reclassificações para alinhar os princípios e critérios seguidos pelas empresas do Grupo com os da CaixaBank, S.A. (empresa-mãe do Grupo e Acionista Único da Sociedade), pelo que os dados contidos nesta apresentação podem não coincidir em alguns aspetos com a informação financeira publicada pela referida sociedade.

A demonstração de resultados, o balanço consolidado e as várias desagregações dos mesmos incluídas no presente relatório são apresentadas com base em critérios de gestão, embora tenham sido elaboradas de acordo com a Circular 4/2019 de 26 de novembro do Banco de Espanha, que regula a informação financeira pública e confidencial e os modelos das demonstrações financeiras das Instituições Financeiras de Crédito. Enquanto que as informações relativas ao Grupo CaixaBank foram elaboradas segundo as IFRS adotadas pela União Europeia através de regulamentos comunitários, em conformidade com o Regulamento 1606/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho de 19 de julho de 2002 e alterações posteriores.

Adverte-se expressamente que este documento contém dados fornecidos por terceiros que são geralmente considerados como fontes de informação fiáveis, embora a sua precisão não tenha sido verificada. Relativamente aos dados fornecidos por terceiros, nem a CaixaBank Payments & Consumer, nem qualquer dos seus administradores, diretores ou funcionários, garante ou valida, explícita ou implicitamente, que estes conteúdos são exatos, precisos, íntegros ou completos, nem é obrigado a mantê-los devidamente atualizados, ou a corrigi-los no caso de detetar qualquer falta, erro ou omissão. De igual modo, na reprodução destes conteúdos por qualquer meio, a CaixaBank Payments&Consumer pode introduzir as alterações que considerar adequadas, pode omitir parcial ou totalmente qualquer dos elementos desta apresentação, não assumindo qualquer responsabilidade no caso de discrepância com esta versão. Em particular, importa referir que este documento contém informação financeira não auditada.

Em conformidade com as Medidas Alternativas de Rendimento ("MAR", também conhecidas pela sua sigla em inglês como APM, Alternative Performance Measures) definidas nas Diretrizes sobre Medidas Alternativas de Rendimento publicadas pela European Securities and Markets Authority a 30 de junho de 2015 (ESMA/2015/1057) ("as Diretrizes ESMA") este relatório utiliza determinadas MAR não auditadas para contribuir para uma melhor compreensão da evolução financeira da empresa. Estas medidas devem ser consideradas como informação adicional e de forma alguma substituem a informação financeira elaborada ao abrigo das Normas Internacionais de Relato Financeiro ("IFRS", International Financial Reporting Standards). Além disso, a forma como o Grupo define e calcula estas medidas pode diferir de outras medidas semelhantes calculadas por outras empresas e, por conseguinte, pode não ser comparável. Consulte a secção "Glossário" do documento no qual são detalhadas as MAR utilizadas, bem como para a conciliação de alguns indicadores de gestão com os indicadores apresentados nas demonstrações financeiras consolidadas elaboradas ao abrigo das IFRS.

Sem prejuízo dos requisitos legais ou de qualquer limitação imposta pelo Grupo CaixaBank que possa ser aplicável, é expressamente proibida qualquer forma de utilização ou exploração do conteúdo deste documento, bem como a utilização dos sinais, marcas e logótipos aqui contidos. Esta proibição estende-se a qualquer tipo de reprodução, distribuição, transferência para terceiros, comunicação pública e transformação, através de qualquer tipo de suporte ou meio, para fins comerciais, sem a prévia e expressa autorização do Grupo CaixaBank e/ou dos outros respetivos proprietários da apresentação. O incumprimento desta restrição pode constituir uma infração que pode ser punida ao abrigo da legislação em vigor.

Os montantes são apresentados em milhares de euros, a menos que seja explicitamente indicada a utilização de outra unidade monetária, e podem ser apresentados em qualquer um dos dois formatos, em milhares de euros ou ME, sem diferenciação.

As informações contidas neste documento referem-se à CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P. S.A. (Sociedade Unipessoal) (doravante, CaixaBank Payments & Consumer ou a Sociedade). Quando a informação se refere ao Grupo (CaixaBank e as suas filiais), deve ser explicitamente especificado (Grupo CaixaBank ou Grupo).

Índice

1. A nossa identidade

- 1.1 Estrutura sob forma de ações
- 1.2 Governance empresarial
- 1.3 Modelo de negócio

2. Gestão do risco

3. Contexto e perspetivas

4. Estratégia

5. Resultados e informação financeira

6. Informação não financeira

Glossário

O presente Relatório de Gestão foi elaborado em conformidade com o Código Comercial Espanhol e o Real Decreto Legislativo 1/2012, de 2 de julho, sobre Sociedades de Capital. A informação não financeira correspondente à CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P. S.A. (Sociedade Unipessoal), está incluída no Relatório Consolidado de Gestão do grupo CaixaBank, que está disponível juntamente com as Contas Anuais Consolidadas do grupo CaixaBank correspondentes ao exercício anual finalizado a 31 de dezembro de 2021 e que será arquivado no Registo Comercial de Valência.

Para a elaboração do presente documento foi tido em consideração o *Guia de Elaboração do Relatório de Gestão das Entidades Cotadas da CNMV espanhola*.

Desde 1 de janeiro de 2022 até à data de preparação do presente relatório, não se registaram acontecimentos significativos no desenvolvimento da Sociedade que não estejam mencionados neste documento ou nas contas anuais anexas.

1. A nossa identidade

A caixaBank é um grupo financeiro com um **modelo de banca universal socialmente responsável** com visão a longo prazo, baseado na **qualidade, na proximidade e na especialização**, que oferece uma proposta de valor de produtos e serviços adaptada para cada segmento, assumindo a inovação como um desafio estratégico e uma característica distintiva da sua cultura, cujo posicionamento líder na banca retalhista em Espanha e Portugal lhe permite ter uma função-chave no contributo para o crescimento económico sustentável.

A CaixaBank, S.A. é a instituição matriz de um grupo de serviços financeiros cuja ação se encontra admitida a negociação nas bolsas de Barcelona, Madrid, Valência e Bilbao e no mercado contínuo, fazendo parte do IBEX-35 desde 2011, bem como do Euro Stoxx Bank Price EUR, do MSCI Europe e do MSCI Pan-Euro.



A nossa missão: Contribuir para o **conforto financeiro** dos nossos clientes e para o **progresso de toda a sociedade**

A CaixaBank coloca à disposição dos seus clientes as melhores ferramentas e a assessoria especializada para tomar decisões e desenvolver hábitos como fonte de **conforto financeiro** e que permitam, por exemplo, estabelecer planos adequados para fazer frente a despesas recorrentes, preparar contra imprevistos, manter o poder de aquisição durante a reforma ou tornar realidade sonhos e projetos.

Fazemo-lo com:

- Assessoria especializada
- Ferramentas de simulação e de acompanhamento das finanças pessoais.
- Meios de pagamento cómodos e seguros.
- Um leque completo de produtos de economia, previsão e seguros.
- Crédito concedido de uma forma responsável.
- Cuidando da segurança da informação pessoal dos nossos clientes.

Para além da contribuição para o conforto financeiro dos nossos clientes, o nosso propósito consiste em **apoiar o progresso de toda a sociedade**. Somos uma entidade retalhista enraizada no nosso trabalho e, por isso, sentimos que somos participantes do progresso das comunidades onde desenvolvemos o nosso negócio.

Contribuímos para o progresso da sociedade:

- Ao canalizar de forma eficaz e prudente a economia e o financiamento e garantindo um sistema de pagamentos eficiente e seguro.
- Através da inclusão e educação financeira; da sustentabilidade ambiental; do apoio à diversidade; com os programas de ajudas à habitação; ou promovendo o voluntariado empresarial.
- E certamente, através da nossa colaboração com a Obra Social da Fundação Bancária "a Caixa", cujo orçamento se alimenta em parte dos dividendos que a CriteríaCaixa cobra pela sua participação na CaixaBank. Uma parte significativa deste orçamento é canalizada para necessidades locais identificadas a partir da rede de agências da CaixaBank em Espanha e do BPI em Portugal.

Nuestros Valores



Calidad



Compromiso
Social



Confianza

Nuestra Misión

Contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al **progreso de toda la sociedad**

Nuestra Cultura



Las personas,
lo primero



La agilidad,
nuestra actitud



La colaboración,
nuestra fuerza

Nuestra Estrategia

Grupo financiero **líder e innovador**, con el **mejor servicio al cliente** y referente en **banca socialmente responsable**.



Clientes

- Ser referente.
- Relación basada en la proximidad y confianza.
- Excelencia en el servicio.
- Propuesta de valor para cada segmento.
- Apuesta por la innovación.



Accionistas

- Generación de valor a largo plazo.
- Ofrecer una rentabilidad atractiva.
- Relación próxima y transparente.



Sociedad

- Maximizar la aportación a la economía del país.
- Establecer relaciones estables y de confianza con el entorno.
- Contribuir a la resolución de los retos sociales más urgentes.
- Transición hacia una economía baja en carbono.



Empleados

- Garantizar su bienestar.
- Contribuir a su desarrollo profesional.
- Fomentar la diversidad e igualdad de oportunidades y conciliación.
- Preponderancia de criterios meritocráticos.



Modelo
de Banca
Universal

Socialmente responsable, que cubre todas las necesidades financieras y aseguradoras

1.1 Estrutura sob forma de ações

A 31 de dezembro de 2021, o capital social da CaixaBank Payments & Consumer está representado por 148 686 ações de 909 euros de valor nominal cada, pertencentes a uma única classe e série, com direitos políticos e económicos idênticos, e representadas por registos escriturais. A CaixaBank, S.A. é o Acionista Único da Sociedade.



As operações de compra e venda de ações próprias pela Sociedade serão realizadas de acordo com o previsto nos regulamentos em vigor e nos acordos Acionista Único da Sociedade.

A CaixaBank Payments & Consumer não adquiriu quaisquer ações próprias durante o exercício de 2021. Todas as ações da CaixaBank Payments & Consumer são detidas pelo Acionista Único, a CaixaBank, S.A.

Da mesma forma, a CaixaBank Payments & Consumer detém 14 598 ações da CaixaBank, S.A. no final do exercício de 2021 (3466 em 2020), no montante de 36,4 mil euros, cujo objetivo é remunerar os administradores da Sociedade. Durante o exercício de 2021, a Sociedade adquiriu 23 843 ações da CaixaBank, S.A. por 58,7 mil euros e entregou 12 711 ações por 32,2 mil euros como remuneração aos administradores da Sociedade.

A informação sobre a aquisição e transferência de ações próprias e ações da sociedade adquirente durante o exercício está incluída na Nota 17 "Capital Próprio" das Contas Anuais anexas.



1.2 Governance empresarial

Uma Governance Empresarial sólida permite que as empresas mantenham um processo de tomada de decisões eficaz e metódico, visto integrar clareza na dotação de funções e de responsabilidades e, ao mesmo tempo, propicia a correta gestão dos riscos e a eficiência do controlo interno, o que favorece a transparência e limita o aparecimento de possíveis conflitos de interesse. Tudo isto promove a excelência da gestão, o que resulta numa maior contribuição de valor para a empresa e portanto para os seus stakeholders.

De acordo com o compromisso com a nossa missão e visão, integrar as práticas de Boa Governance Empresarial na nossa atividade é necessário e é uma prioridade estratégica para conseguir uma empresa bem dirigida e que seja reconhecida por isso.

A seguir, apresenta-se em detalhe a estrutura de Governance Empresarial da Sociedade:

- Conselho de Administração: gere e representa a Sociedade e define o seu sistema de Governance empresarial para assegurar uma gestão sã e prudente, incluindo a distribuição adequada de funções na organização e a prevenção de conflitos de interesse, o acompanhamento da aplicação deste sistema e o controlo e avaliação periódica da sua eficácia.
- Comissão de Auditoria: supervisiona a informação financeira e o resultado da auditoria, o processo de elaboração e apresentação da informação financeira e reporta ao Conselho de Administração sobre a informação financeira e não financeira relacionada que a Sociedade deve tornar pública.
- Comissão de Riscos: presta serviços de assessoria ao Conselho de Administração sobre a estratégia e a propensão global ao risco, informa sobre o quadro de apetência pelo risco e propõe a política de riscos da Sociedade ao Conselho de Administração.
- Comissão de nomeações e remunerações: lidera o processo de nomeação de novos membros independentes do Conselho de Administração e quadros superiores, estabelece os princípios gerais e o quadro da política de remuneração do Conselho de Administração, bem como a remuneração dos quadros superiores, e informa sobre a política geral de remunerações.
- Comissão de inovação, tecnologia e transformação digital: assiste e presta serviços de assessoria ao Conselho de Administração na implementação do plano estratégico nos aspetos relacionados com a transformação digital e a inovação tecnológica.



Alterações na composição do Conselho

Três novos membros juntaram-se ao Conselho de Administração da CaixaBank Payments & Consumer durante o exercício de 2021. A composição do Conselho de Administração da Sociedade à data de elaboração destas contas anuais é a seguinte:

Composição do Conselho de Administração

D. Juan Antonio Alcaraz García (Presidente)	D. Jesús Moreira Goicoechea
D. Juan Miguel Gandarias Zúñiga (Consejero Delegado)	D. Juan Morlá Tomás
D.ª Rita Almela Conesa	D. Ignacio Redondo Andreu (Secretario)
D. Matthias Bulach	D.ª Susana Voces Gómez
D. José Manuel Gabeiras Vázquez	D. David Grierá Perramón
D. Alfredo García-Valdés Yrizar	D.ª Laura Juanes Mica
D.ª Laura González-Estéfani Ramiro	D.ª Sarah Marie Harmon
D.ª María Victoria Hernández Valcárcel	D.ª Mireia Agelet Cusiné (Vicesecretaria no consejera)

1.3 Modelo de negócio

A CaixaBank Payments & Consumer é a sociedade líder no financiamento ao consumidor e meios de pagamento em Espanha. Foi criada em 2019 como resultado da fusão da CaixaBank Payments e da CaixaBank Consumer Finance e engloba mais de 20 filiais especializadas no consumidor e nos meios de pagamento.

Trata-se de uma sociedade com elevado potencial de crescimento e uma vocação internacional que, desde o ano da sua criação, está também presente em Portugal.

A missão da empresa centra-se em desenvolver soluções para oferecer a melhor experiência de pagamento e facilitar o financiamento dos projetos dos clientes, de uma forma simples, ágil e responsável, através de canais próprios e de acordos com grandes distribuidores comerciais.

Tudo isto, capacitando pessoas e negócios a alcançar os seus objetivos, co-criando soluções de pagamento e financiamento integrais, disruptivas e com vocação internacional, sempre com base na responsabilidade social.

A Sociedade é presidida por Juan Antonio Alcaraz, também diretor-executivo da CaixaBank, e o seu conselheiro delegado é Juan Gandarias. A empresa e as suas filiais gerem um crédito vivo de cerca de 9750 milhões de euros e é a entidade líder em pagamentos com cartão, com 31,5 milhões de unidades comercializadas e uma quota por volume de negócios de 32,7% em compras e de 36,7% através dos terminais TPV nos comércio. Salienta os 18% de pagamentos móveis e a penetração de 13,5% das suas vendas através de canais digitais. A atividade da CaixaBank Payments & Consumer contribui para cerca de 10% dos lucros líquidos do grupo para a CaixaBank.

Promover uma cultura centrada nas pessoas: talento, agilidade e responsabilidade. Por um lado, posiciona-se como uma referência nestes campos e implementa as metodologias de trabalho necessárias. Por outro lado, procura também implementar medidas que incentivem a captação e retenção do talento, identificando simultaneamente posições-chave para o futuro e realizando um plano de formação específico em competência de TI/digitais.



2. Gestão do risco

A CaixaBank Payments & Consumer, dentro do ambiente do Grupo CaixaBank, mantém uma confortável adequação do capital e métricas folgadas de liquidez, em linha com o seu modelo de negócio.

Os sistemas de gestão de risco em vigor são adequados em relação ao perfil de risco da Sociedade.

Como parte do quadro de controlo interno e conforme o estabelecido na Política empresarial de gestão global do risco, o Grupo possui um quadro de gestão de riscos que lhe permite tomar decisões fundamentadas sobre a assunção de riscos de uma forma coerente com o perfil de risco objetivo e o nível de apetência aprovado pelo Conselho de Administração. Este quadro é composto pelos seguintes elementos:



Governance e organização

Desenvolve-se através de políticas, regras e procedimentos internos que asseguram a supervisão adequada pelos órgãos de gestão e comités de direção, bem como a especialização da equipa humana.

Processos estratégicos de gestão do risco

1. Identificação e avaliação de riscos. (Risk Assessment).
2. Taxonomia e definição de Riscos. Catálogo de riscos.

Cultura de riscos

A cultura de riscos é articulada através da formação, da comunicação, da avaliação e da remuneração do desempenho dos colaboradores, entre outros.

Catálogo de Riscos

O Catálogo de Riscos é a taxonomia dos riscos materiais da Sociedade. Abrange tanto a definição dos riscos materiais a que a entidade está exposta como a definição dos riscos emergentes e eventos estratégicos. Facilita a monitorização e o reporting, interno e externo, e está sujeito a revisão periódica pelo menos anualmente. Neste processo de atualização também se avalia a materialidade dos riscos emergentes previamente identificados no processo de Risk Assessment.

Informações adicionais sobre a gestão do risco e o modelo de controlo interno da Sociedade são detalhadas na Nota 3 das Contas Anuais individuais do exercício de 2021.

3. Contexto e perspetivas

Contexto económico

Evolução global e zona euro



Após a histórica recessão ocorrida em 2020 (queda de 3,1% do PIB mundial), como consequência da COVID-19 e das fortes restrições à atividade impostas para a conter, a economia mundial denotou uma intensa recuperação em 2021, com um aumento estimado do PIB de cerca de 6%. As políticas económicas rápidas e vigorosas iniciadas em 2020 e que continuaram durante 2021, juntamente com retirada gradual de boa parte das restrições, apoiaram a recuperação no ano.

Contudo, tratou-se de uma recuperação desigual em função dos países, da mesma forma que o choque também teve um impacto heterogéneo. Assim, quando a pandemia eclodiu em 2020 e as vagas foram-se repetindo, apesar de ter sido um choque global, assumiu diferentes intensidades locais em função das características setoriais da economia; da estratégia mais ou menos agressiva de confinamento e, finalmente, do grau de estímulo económico adotado.

Se o choque foi global, mas o impacto local, algo parecido está a acontecer com a recuperação. Neste sentido, os fatores-chave que definiram 2021 foram o grau de vacinação da população, a capacidade fiscal e monetária de continuar a apoiar a economia, o aparecimento de novas variantes do vírus, que se têm expandido em contextos de vacinação muito díspares e a disrupção das cadeias globais de aprovisionamento. Assim, enquanto a China não chegou a contrair na totalidade do ano de 2020 (+2,3%), cresceu 8,1% em 2021; e os EUA já alcançaram os níveis de PIB pré-pandemia no 2T21 (-3,4% em 2020 e 5,7% em 2021); a zona euro não atingiu estes níveis pré-COVID até ao final de 2021 (-6,5% em 2020 e 5,2% em 2021).

Para os próximos trimestres, o ritmo de recuperação da economia mundial dependerá das novas variantes do vírus, das interrupções da cadeia de fornecimento global, do desenvolvimento da invasão russa na Ucrânia e das pressões inflacionistas que resultam de todos estes elementos. Relativamente à crise da Ucrânia, existe uma elevada incerteza quanto ao seu impacto macroeconómico, que dependerá principalmente da duração do conflito. Embora pareça prematuro desenhar um cenário macroeconómico claro, não há dúvida que as previsões de crescimento terão de ser revistas em baixa e as de inflação em alta na maioria das economias.

Além disso, os efeitos serão novamente assimétricos, com um maior impacto na economia europeia e nos países emergentes dependentes de matérias-primas e com problemas de liquidez. Na sua reunião de março, o BCE estima um possível impacto no crescimento do PIB da zona euro em 2022 de 0,5 pontos percentuais, um valor que aumenta para 1,7 pontos percentuais num cenário adverso, enquanto coloca a inflação média da zona euro entre 5,1% e 5,9% em 2022, em função do cenário. Neste contexto, o BCE anunciou uma redução acelerada do seu programa de compras de dívida, embora deixando em aberto a possibilidade de recalibrar esta decisão em função da evolução do cenário. Nos EUA, espera-se que continue com o seu plano de subidas de taxas. A proximidade do seu mercado de trabalho ao nível de pleno emprego, as elevadas taxas de inflação (7,9% em fevereiro de 2022) e os preços mais elevados da energia como consequência do referido conflito apoiam este cenário (onde os mercados financeiros descontam cerca de 6 subidas em 2022). A nível mais regional, a crise do mercado imobiliário chinês e as implicações que esta pode ter nas taxas de crescimento económico do gigante asiático continuam a ser motivo de preocupação.

Evolução Espanha e Portugal

Espanha

A economia espanhola registou em 2021 uma intensa recuperação da atividade e sobretudo do emprego, que recuperou os níveis anteriores à pandemia. Não obstante, a evolução ao longo do ano foi caracterizada por oscilações. Após um arranque de ano hesitante, devido aos efeitos da terceira vaga da pandemia e da climatologia adversa, a atividade retomou o caminho da recuperação no segundo trimestre, graças à vasta implantação da vacinação, à consequente contenção dos contágios e à pressão nos hospitais. Por sua vez, isto facilitou a reativação dos fluxos turísticos e da despesa das famílias, sobretudo nas atividades que exigem uma maior interação social e que foram mais afetadas pelas medidas restritivas anteriores, como a restauração, o lazer e o turismo, de grande importância para a economia espanhola.

No último período do ano a atividade manteve a tendência expansiva, se bem que a um ritmo mais moderado, num contexto de forte subida da inflação motivado pela subida dos preços da energia e pelas dificuldades nalguns fornecimentos devido aos estrangulamentos nas cadeias de fornecimentos. No conjunto de 2021, o PIB cresceu 5,0%, de modo que, no encerramento do exercício, ainda se encontraria 4,0% abaixo dos níveis pré-crise (quarto trimestre de 2019).

As expectativas para 2022 até 24 de fevereiro, com a invasão russa na Ucrânia, eram favoráveis, e prevíamos um crescimento do PIB de 5,5%, com base na crescente resiliência da atividade económica face à pandemia, na recuperação do setor turístico, no impacto dos fundos europeus e na procura reprimida. No entanto, a eclosão do conflito bélico significou uma mudança de cenário e o seu desenvolvimento condiciona quaisquer expectativas. Dada a elevada incerteza, é prematuro quantificar o impacto no crescimento do PIB. Uma das principais consequências já observadas é um aumento adicional dos preços da energia, acrescentando as pressões sobre a inflação, que já em fevereiro se situava em 7,6%.

A economia espanhola será também afetada por um menor crescimento do consumo privado, dado o aumento da incerteza e a queda do poder de compra que o aumento da inflação implicará; um menor dinamismo das exportações resultante de um menor crescimento dos principais parceiros comerciais, dos custos de transporte mais elevados, e uma maior tensão das cadeias de fornecimento globais. Além disso, a escassez e os preços mais elevados de algumas matérias-primas e metais industriais também afetarão negativamente a indústria transformadora e o setor agroalimentar.

PORTUGAL

Em 2021 a economia portuguesa registou uma recuperação significativa, se bem que o desempenho tenha sido irregular ao longo do ano. Após um início de ano frágil marcado por uma nova vaga da pandemia, a partir de março, com a retirada gradual das medidas que restringiam a atividade e a mobilidade, a economia anotou um dinamismo acentuado, com um avanço do PIB de 4,4% em cadeia no segundo trimestre e de 2,9% no terceiro trimestre. Esta recuperação foi apoiada pelo sucesso do plano de vacinação - com cerca de 88% da população totalmente vacinada, Portugal situou-se na liderança do ranking de vacinação a nível mundial - o que contribuiu para um comportamento positivo do turismo nos meses de verão. No último trimestre do ano, espera-se que o ritmo de expansão do PIB desacelere, refletindo por um lado a entrada da atividade num período de maior normalidade mas, por outro, devido também a alguns fatores de incerteza como o aumento dos contágios por Covid-19, as eleições legislativas antecipadas previstas para finais de janeiro de 2022, os estrangulamentos nas cadeias de produção e o aumento dos preços da energia. No conjunto de 2021, o PIB cresceu 4,9%, reduzindo a sua distância relativamente ao nível de 2019 para 1,4%.

Antes do início da guerra na Ucrânia, esperávamos que a economia crescesse 4,9% em 2022, impulsionada pelos investimentos associados aos fundos europeus, pela poupança acumulada pelas famílias durante os confinamentos e pela esperada recuperação do turismo internacional. No entanto, a invasão russa na Ucrânia e os seus efeitos adversos alteraram o cenário previsto e embora ainda não disponhamos de quantificações concretas sobre o impacto na economia portuguesa, prevemos que a trajetória de crescimento seja mais moderada, mas não interrompida. A relação direta de Portugal com a Rússia e a Ucrânia é de pouca relevância em termos comerciais. Contudo, o aumento dos custos da energia e de outras matérias-primas e as interrupções prolongadas nas cadeias de fornecimento globais irão empurrar a inflação para níveis superiores ao previsto (2,2%). Ao mesmo tempo, não se pode ignorar o ambiente de grande incerteza e volatilidade nos mercados financeiros, com possíveis impactos nos custos de financiamento do país, juntamente com os efeitos da queda da confiança dos agentes económicos no consumo, investimento e turismo.



Contexto social, tecnológico e competitivo

Rentabilidade do negócio e solvência

A melhoria da situação económica relativamente a 2020 permitiu que a rentabilidade das instituições bancárias recuperasse níveis idênticos aos observados antes da eclosão da pandemia. Em particular, a rentabilidade sobre o património líquido (ROE pelas suas siglas em inglês) do setor bancário espanhol atingiu os 10,94% no terceiro trimestre de 2021¹, o que representa um aumento homólogo de 13,5 pontos percentuais. A melhoria deveu-se principalmente aos resultados extraordinários positivos do primeiro semestre de 2021 (destacando-se especialmente o impacto da fusão CaixaBank/Bankia) e às menores dotações a provisões. Excluindo a CaixaBank e o Bankia e, portanto, este ajuste extraordinário positivo, o ROE agregado do setor alcançou os 9,78%, um nível semelhante às rentabilidades atingidas antes do ano de 2020.

Não obstante, os níveis de rentabilidade do setor continuam a ser relativamente baixos se forem comparados com os de outros setores, continuando a situar-se abaixo do custo do capital. Isto é explicado por uma menor capacidade de criação de receitas, como resultado do ambiente prolongado de baixas taxas de juro e da moderação da atividade recorrente. Em particular, após crescer de forma significativa no início da pandemia como consequência das medidas de apoio da política económica (principalmente as linhas de avales ICO), a carteira de crédito mantém-se estável em 2021. Até novembro de 2021, a carteira de crédito ao setor privado residente tinha aumentado 0,6% no acumulado do ano, se bem que com marcadas diferenças na evolução da carteira de crédito em famílias e empresas não financeiras e em trabalhadores independentes.

Por outro lado, a reativação económica trouxe consigo uma redução dos riscos para a estabilidade financeira, se bem que o ambiente macroeconómico seja ainda exigente e sejam observadas algumas vulnerabilidades, entre as quais se destacam a vulnerabilidade financeira das famílias e das empresas, mais afetadas pelas restrições de atividade associadas à pandemia.

Até agora, a qualidade creditícia tem-se mantido estável graças ao leque de medidas implementadas pelo Governo e pelo setor (moratórias, ERTes/Lay-offs e esquemas de garantias públicas), que diminuiram significativamente os efeitos da pandemia nos rendimentos das famílias e empresas e evitaram que ocorra um importante e repentino aumento do incumprimento. De facto, em Espanha, a taxa de incumprimento do setor manteve a sua tendência em baixa em 2021 (embora a um menor ritmo que nos anos anteriores à pandemia), tendo alcançado em novembro de 2021 os 4,29%, 0,3 pontos percentuais abaixo do registo de novembro de 2020. Devido a isto e após o importante esforço em provisões efetuado em 2020, o setor reduziu em 2021 as dotações a provisões até níveis pré-pandemia, facto que se refletiu na recuperação dos resultados agregados das instituições.

Contudo, o impacto final da pandemia sobre a qualidade do crédito poderá demorar ainda alguns trimestres a se materializar (facto que poderá ter impacto nos resultados das instituições). Além disso, tal como aponta o Banco de Espanha, apesar da redução agregada do incumprimento, são observados alguns sinais de deterioração da qualidade de crédito e um comportamento heterogéneo por setores de atividade. Especificamente, destaque para o aumento considerável (de 53% homólogo) dos empréstimos em vigilância especial², particularmente nos setores de atividade mais afetados pela pandemia (hotelaria, transportes e fabrico de automóveis) e uma subida homóloga dos refinanciamentos ou reestruturações, indicativo de uma maior utilização deste recurso por parte das instituições para facilitarem o repagamento de créditos.

O contexto de contenção de receitas das entidades torna especialmente clara a necessidade de efetuar esforços adicionais para reduzir despesas de exploração e melhorar os níveis de eficiência, assegurando assim a futura sustentabilidade do setor.

Entretanto, os maiores níveis de capital (em relação à anterior crise 2008-2014) conferem ao setor bancário espanhol uma maior capacidade para absorver potenciais perdas, inclusivamente em cenários mais adversos. Mais concretamente, no terceiro trimestre de 2021, o rácio de capital CET1 do setor bancário espanhol aumentou em 87 pontos básicos relativamente aos níveis de 2019¹, até se situar nos 13,66%, enquanto o rácio LCR se situou nos 213%, face aos 196% um ano antes. Além disso, os resultados das provas de resistência do Banco de Espanha mostram como, num cenário adverso, apesar das instituições consumirem parte do seu capital para absorverem novas perdas, o seu nível de solvência agregado continuará a ser adequado.

¹ Dados do Banco de Espanha.

² Um crédito é classificado como em vigilância especial quando se observa um aumento significativo do risco de crédito desde o momento da concessão, mesmo que não tenha ocorrido qualquer incumprimento. Neste sentido, os créditos em vigilância especial antecipam maiores probabilidades de impacto relativamente aos créditos em situação normal.

Transformação digital

Os hábitos e comportamentos mais digitais surgidos devido à pandemia da Covid-19 aceleraram o processo de digitalização do ambiente no qual as instituições financeiras desenvolvem a sua atividade.

Para o setor bancário, a transformação digital está a resultar num foco crescente no cliente e em maiores exigências para o manter satisfeito (quanto à conveniência, imediatismo, personalização ou custo). Mais especificamente, a satisfação do cliente está a transformar-se num ponto cada vez mais relevante, visto que o grau de fidelidade dos clientes é cada vez menor ao ser mais fácil mudar de instituição num ambiente digital. Além disso, a digitalização do setor bancário facilita o aparecimento de novos competidores não tradicionais, como as Fintech e as plataformas digitais Bigtech, com modelos de negócio que se alavancam nas novas tecnologias, que elevam os padrões da qualidade do serviço e que aumentam a pressão nas margens do setor.

Por sua vez, o acesso aos dados e a capacidade para criar valor a partir deles transformaram-se numa fonte de vantagem competitiva importante. Em particular, a utilização, processamento e armazenamento de dados resultam em informação que serve para criar produtos que criem mais valor para o cliente e que estejam mais adaptados ao seu perfil de risco. Adicionalmente, é observado um aumento dos casos de utilização e desenvolvimento de novas tecnologias (como a Cloud, Inteligência Artificial ou blockchain) no setor, embora com diferentes níveis de maturidade. Em qualquer caso, a utilização de novas tecnologias no setor cria a necessidade de adaptar processos e estratégias de negócio ao novo ambiente.

A digitalização do setor traz consigo muitas oportunidades para criar maiores receitas. Em particular, graças à utilização da tecnologia digital, as instituições podem alargar a sua base de clientes e prestar serviços de uma forma mais eficaz e a menor custo, ao poderem chegar a um maior número de potenciais clientes sem que para isso seja necessário alargar a rede de filiais no território. Por sua vez, a digitalização também permite a criação de novas oportunidades de negócio, por exemplo, oferecendo as suas plataformas digitais para que terceiros comercializem os seus produtos, ou através de novos produtos financeiros que se adaptem melhor às necessidades de cada cliente.

Por outro lado, os padrões de pagamento estão a mudar. A redução da utilização de numerário como meio de pagamento a favor dos meios de pagamentos eletrónicos acelerou com a Covid-19. Além disso, o âmbito dos pagamentos digitais está também a evoluir, de um modelo dominado quase exclusivamente por sistemas de cartões (associados a depósitos bancários) para um modelo mais misto no qual também participam as Fintech e Bigtech (que começam a oferecer soluções de pagamentos alternativas) e onde aparecem novos tipos de dinheiro e formas privadas de pagamento, como as stablecoins. Neste contexto, os bancos centrais das principais economias avançadas estão a avaliar a emissão (a médio prazo) de dinheiro digital do Banco Central como complemento ao numerário. Na Europa, o BCE

anunciou em julho deste ano o início da fase de investigação do euro digital, na qual se perfilarão e definirão elementos básicos da sua conceção.

A CaixaBank enfrenta o desafio da digitalização com uma estratégia centrada na experiência do cliente. Neste sentido, a transformação digital oferece novas oportunidades à Instituição para conhecer os clientes e oferecer-lhes uma proposta de maior valor, através de um modelo de atendimento omnicanal. Em particular, a CaixaBank dispõe de uma plataforma de distribuição que combina uma grande capilaridade física com elevadas capacidades digitais, prova disso é que a entidade possui mais de 10 milhões de clientes digitais em Espanha. Além disso, para dar resposta à alteração de hábitos resultantes da crise sanitária, a instituição está a colocar especial ênfase nas iniciativas que permitem melhorar a interação com os clientes através de canais não presenciais. Por outro lado, a transformação digital está também a levar ao aprofundamento no desenvolvimento de capacidades como a analítica avançada e a provisão de serviços nativos digitais. Relativamente a este último ponto, destaque para a proposta do Imagin, um ecossistema digital e plataforma *lifestyle* focado no segmento mais jovem, no qual são oferecidos produtos e serviços financeiros e não financeiros. Adicionalmente, a Instituição está também a impulsionar novas formas de trabalho (mais transversais e colaborativas) e procura colaborar ativamente com novos participantes que ofereçam serviços que podem integrar-se na proposta de valor do grupo. No âmbito dos pagamentos, a CaixaBank participa em várias iniciativas a nível setorial que procuram impulsionar novas soluções.

Cibersegurança

A transformação digital é vital para a competitividade e eficiência da banca, mas aumenta também os riscos tecnológicos. Neste sentido, a maior operativa digital de clientes e colaboradores torna necessário aumentar o foco em termos de cibersegurança e de proteção da informação. A CaixaBank está consciente do nível de ameaça existente, pelo que mantém um acompanhamento constante do ambiente tecnológico e das aplicações, com o objetivo de assegurar a integridade e a confidencialidade da informação, a disponibilidade dos sistemas informáticos e a continuidade do negócio. Este acompanhamento é levado a cabo através de revisões planeadas e de uma auditoria contínua (que inclui o acompanhamento de indicadores de risco). Adicionalmente, a CaixaBank efetua as análises pertinentes para adequar os protocolos de segurança aos novos desafios e possui um plano estratégico de segurança da informação que procura manter a instituição na vanguarda da proteção da informação, de acordo com os melhores padrões do mercado. Em último lugar, a instituição desenvolve e distribui conteúdos e programas de sensibilização extensos sobre cibersegurança para todos os seus colaboradores, clientes e para a sociedade em geral.

La transformación digital es vital para la competitividad y eficiencia de la banca, pero también **aumenta los riesgos tecnológicos**

CaixaBank afronta el reto de la digitalización con una **estrategia centrada en la experiencia de cliente**

Sustentabilidade

O objetivo de descarbonização da economia europeia a médio prazo está a ser acompanhado por um aumento da atividade reguladora a todos os níveis e por uma crescente pressão (quer de investidores como de reguladores e supervisores) para que as empresas ajustem as suas estratégias em consonância.

Entre outros, destaque para a publicação de normativas e recomendações que procuram guiar empresas, investidores e supervisores, e dotá-los de ferramentas suficientes para levar a cabo uma gestão e governança adequadas. Neste sentido, destaca-se a entrada em vigor da taxonomia verde da UE, que estabelece um sistema de classificação de atividades sustentáveis e a adoção do Ato Delegado¹ da Comissão Europeia que desenvolve os requisitos de informação acerca do grau de alinhamento com a taxonomia para as empresas sujeitas à diretiva NFRD (Non-Financial Reporting Directive). Para as instituições de crédito (sujeitas a esta diretiva), foi proposto divulgar (a partir de 2022) a proporção das exposições que estão dentro do perímetro da taxonomia e, a partir de 2024, a proporção das exposições alinhadas com a taxonomia (Green Asset Ratio).

Além disso, no âmbito da supervisão bancária, destaque para o plano de ação do BCE (com entregas até 2024) para integrar explicitamente as alterações climáticas e a transição energética no seu quadro de operações. O plano, que será implementado em paralelo com a introdução de iniciativas e de políticas europeias no âmbito do reporting sustentável, consegue assegurar uma ampla divulgação dos riscos climáticos por parte de empresas e de instituições financeiras e uma maior compreensão dos riscos climáticos e do seu impacto, de forma que possam ser tratados como mais um risco financeiro. Adicionalmente, destaque para o lançamento em 2022 de um teste de stress climático, no qual será avaliada a resistência aos riscos climáticos e o nível de preparação das instituições de crédito para os abordar, embora este exercício não tenha, por enquanto, repercussão nos requisitos de capital dos bancos.

A CaixaBank considera essencial **avançar na transição para uma economia baixa em carbono**, que promova o desenvolvimento sustentado e seja socialmente inclusiva.

Por seu lado, a UE aprovou a lei climática europeia (que fixa o objetivo de neutralidade de emissões do bloco em 2050 como um compromisso legal), tendo começado a implementar medidas para reduzir as emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE) e avançar para uma economia descarbonizada. Neste âmbito, o Plano de Recuperação Next Generation EU (NGEU) poderá contribuir de uma forma significativa para a descarbonização da economia europeia. Em particular, as medidas e iniciativas que promovem os objetivos climáticos constituem um dos principais elementos do plano de recuperação, que no caso de Espanha

apostam perto de 40% das transferências europeias a fundo perdido (27.600 MM €). Este compromisso oferece uma oportunidade única para apoiar a construção de uma economia mais sustentável, através do aconselhamento e da mobilização de investimentos que acelerem a transição verde e contribuam para a mitigação e adaptação às alterações climáticas.

Neste ambiente, a CaixaBank considera essencial avançar na transição para uma economia neutra em carbono, que promova o desenvolvimento sustentado e seja socialmente inclusiva.

Por outro lado, os aspetos sociais e de governança continuam também a receber uma atenção crescente por parte de investidores e do conjunto da sociedade. Neste âmbito, a CaixaBank mostra um elevado compromisso com a melhoria da cultura, da inclusão financeira para favorecer o acesso aos serviços financeiros de todos os setores e com políticas sociais ativas que vão além da atividade financeira e procuram ajudar nos problemas sociais.

Relativamente a este último ponto, a entidade canaliza e impulsiona centenas de iniciativas sociais a partir das suas agências, graças à rede de voluntários da CaixaBank e à aliança estratégica com a Fundação Bancária "la Caixa". Além disso, através da emissão de bônus sociais (em 2021 houve uma emissão de 1.000 MM €), a instituição contribui para o desenvolvimento de uma sociedade sustentável, lutando contra a pobreza e fomentando a criação de emprego nas zonas mais desfavorecidas.

¹ Ato Delegado sobre o artigo 8 do Regulamento da taxonomia.



4. Estratégia

O ano de 2021 marca o fecho do Plano Estratégico 2019-2021. Um plano focado nas pessoas, que procurava impulsionar a tecnologia ao serviço de clientes e colaboradores, criar uma rentabilidade atraente para os acionistas e que reforçava o modelo de banca socialmente responsável do Grupo.

Em suma, um plano que pretendia criar valor de forma sustentável para todos os stakeholders da CaixaBank (clientes, acionistas, colaboradores e o conjunto da sociedade) e de acordo com a missão do Grupo de contribuir para o conforto financeiro dos nossos clientes e para o progresso de toda a sociedade.

Não obstante, o contexto marcado pela pandemia da Covid-19 e a deterioração do ambiente económico alteraram a realização de boa parte dos objetivos financeiros do Plano (entre eles, o objetivo de rentabilidade) em 2020 e 2021. Além disso, a pandemia obrigou também a ajustar algumas prioridades de negócio para refletir o agravamento do cenário macroeconómico em 2020. Adicionalmente, as alterações que ocorreram devido à pandemia - como a maior utilização das ferramentas digitais e remotas por parte de clientes e colaboradores - provocaram uma redefinição de prioridades do Plano Estratégico 2019-2021 para acelerar ainda mais a transformação digital da instituição e melhorar as capacidades do canal digital, bem como para integrar a realidade do teletrabalho para uma parte substancial da organização.

Por outro lado, a instituição finalizou em março 2021 a fusão legal com o Bankia. A operação, que não estava contemplada no Plano Estratégico 2019-2021, deve ser entendida como a resposta estratégica da instituição face aos grandes desafios os quais o setor enfrenta e que foram acentuados pela pandemia da Covid-19. A fusão posiciona a CaixaBank num ambiente de força e assenta as bases para um crescimento sustentado no futuro. Por um lado, a fusão consolidou a posição de liderança do Grupo CaixaBank em Espanha, que agora possui 21 milhões de clientes. Pelo outro, permitiu à instituição alcançar uma dimensão crítica para melhorar em eficiência e dispor de uma maior capacidade de investimento em tecnologia e inovação, contando com uma maior robustez financeira e uma maior capacidade para criar rentabilidade de forma sustentável. Não obstante, com a fusão, alguns objetivos do Plano Estratégico 2019-2021 deixaram de ter validade, já que a área sobre a qual tinham sido definidos incluía apenas a CaixaBank. Além disso, várias iniciativas estratégicas deviam ser reformuladas para se adaptarem ao novo contexto da instituição pós-fusão.

Tudo isto torna necessária uma atualização estratégica que marque o roteiro de uma nova instituição resultante da fusão, para os próximos anos. Neste sentido, a preparação do próximo Plano Estratégico está a ser atualmente abordada. **É esperado apresentar o novo plano durante a primavera de 2022.**

Plano Estratégico da CaixaBank Payments & Consumer

A Sociedade aposta num modelo centrado nas pessoas e na transformação digital baseado em cinco linhas ou pilares estratégicos incluídos no seu Plano Estratégico 2019-21, o qual está alinhado com o Plano Estratégico do Grupo CaixaBank.

As linhas estratégicas do Plano Estratégico da CaixaBank Payments & Consumer são:

- Oferecer a melhor experiência ao cliente em consumo (vendas, pagamentos e financiamento) em todos os canais.
- Construir um ecossistema de alianças com parceiros-chave para crescer e expandir as capacidades da CaixaBank Payments & Consumer.
- Acelerar a transformação digital e as capacidades tecnológicas da entidade, reforçando a integração dos seus sistemas com terceiros e melhorando a utilização dos dados.
- Contribuir para a consecução dos objetivos de rentabilidade estabelecidas pelo Grupo CaixaBank no seu Plano Estratégico 2019-21.
- Promover uma cultura centrada nas pessoas: talento, agilidade e responsabilidade.

Durante o exercício de 2021, a Sociedade começou a definir as linhas estratégicas para o novo Plano 2022-2024.

5. Resultados e informação financeira

Principais métricas financeiras do Grupo CaixaBank

A informação financeira de gestão referente aos dados consolidados do Grupo CaixaBank, cujas principais métricas financeiras são:

millones de euros / %	Enero - Diciembre		Variación interanual
	2021	2020	
RESULTADOS			
Margen de intereses	5.975	4.900	21,9%
Comisiones netas	3.705	2.576	43,8%
Ingresos core	10.597	8.310	27,5%
Margen bruto	10.274	8.409	22,2%
Gastos de administración y amortización recurrentes	(5.930)	(4.579)	29,5%
Margen de explotación	2.225	3.830	(41,9%)
Margen de explotación sin gastos extraordinarios	4.344	3.830	13,4%
Resultado atribuido al Grupo	5.226	1.381	-
Resultado atribuido al Grupo sin extraordinarios fusión	2.359	1.381	70,8%
INDICADORES DE RENTABILIDAD (últimos 12 meses)			
Ratio de eficiencia	78,3%	54,5%	23,8
Ratio de eficiencia sin gastos extraordinarios	57,7%	54,5%	3,2
ROE ¹	6,4%	5,0%	1,4
ROTE ¹	7,6%	6,1%	1,5
ROA ¹	0,3%	0,3%	0,0
RORWA ¹	1,1%	0,8%	0,3

¹ Estes rácios não incluem no numerador os resultados do Bankia gerados antes de 31 de março de 2021, data de referência para o registo contabilístico da fusão, nem, por consistência, a contribuição no denominador dos agregados do balanço ou APR anteriores à referida data. Também não consideram extraordinários associados à fusão.

millones de euros / %	Enero - Diciembre		Variación
	2021	2020	
BALANCE Y ACTIVIDAD			
Activo Total	680.036	451.520	50,6%
Patrimonio neto	35.425	25.278	40,1%
Recursos de clientes	619.971	415.408	49,2%
Crédito a la clientela, bruto	352.951	243.924	44,7%
GESTIÓN DEL RIESGO			
Dudosos	13.634	8.601	5,033
Ratio de morosidad	3,6%	3,3%	0,3
Coste del riesgo (últimos 12 meses)	0,24%	0,75%	(0,51)
Provisiones para insolvencias	8.625	5.755	2,870
Cobertura de la morosidad	63%	67%	(4)
Adjudicados netos disponibles para la venta ²	2.279	930	1,349
Cobertura de inmuebles adjudicados disponibles para la venta	48%	42%	6
LIQUIDEZ			
Activos líquidos totales	168.349	114.451	53,898
Liquidity Coverage Ratio (últimos 12 meses)	320%	248%	72
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	154%	145%	9
Loan to deposits	89%	97%	(8)
SOLVENCIA			
Common Equity Tier 1 (CET1)	13,1%	13,6%	(0,5)
Tier 1	15,5%	15,7%	(0,2)
Capital total	17,9%	18,1%	(0,2)
MREL	26,2%	26,3%	(0,1)
Activos ponderados por riesgo (APR) ³	215.500	144.073	71,427
Leverage Ratio	5,3%	5,6%	(0,3)
ACCIÓN			
Cotización (€/acción)	2,414	2,101	0,313
Capitalización bursátil	19.441	12.558	6,883

Na secção seguinte "Resultados" é apresentada a evolução dos negócios da CaixaBank Payments & Consumer, salvo indicação em contrário.

² Exposição em Espanha.

³ A 31 de março de 2021 foram integrados 66 165 milhões de euros de ativos ponderados por risco provenientes do Bankia.

Resultados da CaixaBank Payments & Consumer

A demonstração de resultados da CaixaBank Payments & Consumer para o exercício de 2021 é apresentada abaixo, juntamente com uma comparação com o exercício anterior.

miles de euros	2021	2020
Margem de intereses	541.815	579.875
Ingresos por dividendos	9.151	22.012
Comisiones netas	210.495	206.307
Ganancias / pérdidas por activos y pasivos financieros y otros	(19)	557
Otros ingresos y gastos de explotación	(16.711)	(655)
Margem bruto	744.731	808.096
Gastos de administración y amortización recurrentes	(212.439)	(189.581)
Gastos extraordinarios		
Margem de explotación	532.292	618.515
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(142.740)	(312.416)
Otras dotaciones a provisiones	(71.702)	(5.421)
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros	(229)	169.916
Resultado antes de impuestos	317.621	470.594
Impuesto sobre sociedades	(98.920)	(86.325)
Resultado después de impuestos	218.701	384.269

O **resultado após impostos** atingiu os 219 milhões de euros, -43,1% em comparação com o mesmo período de 2020.

Em novembro de 2021 a Sociedade integrou o negócio de financiamento de cartões do Bankia, entidade que se fundiu com a CaixaBank em março do mesmo ano, conforme descrito na nota 7 do anexo.

O **volume de negócios** dos cartões aumentou 18%, seguindo a tendência já iniciada em exercícios anteriores de substituição dos pagamentos em dinheiro por pagamentos digitais, devido às restrições de mobilidade relacionadas com a pandemia.

O **novo financiamento concedido** e as **vendas com cartão financiadas** aumentaram ligeiramente em relação ao ano anterior em 3%, sem atingirem os níveis de 2019, o ano anterior ao início da

pandemia, explicado principalmente pela integração do negócio de financiamento de cartões do Bankia. Os efeitos da pandemia ainda se mantiveram durante este exercício com diferentes vagas

da pandemia (quatro das seis vagas totais sofridas em Espanha). Adicionalmente, os efeitos da crise de matérias-primas e semicondutores começaram a fazer-se sentir e atrasam a recuperação nos níveis de produção.

A **carteira de crédito** aos clientes aumentou 6% em relação a 2020, mas a carteira média diminuiu 3%. Durante a maior parte do ano 2021, a Covid e a crise no fornecimento de matérias-primas afetou particularmente o financiamento concedido a longo prazo, mostrando uma diminuição da carteira (principalmente empréstimos para a compra de veículos). A integração do negócio do Bankia no mês de novembro compensou esta queda, explicando o aumento da carteira (dado pontual) no final do exercício.

A **Margem de juros** ascendeu a 542 milhões de euros (-6,6% em relação ao exercício de 2020) devido à diminuição da carteira média. As **Comissões Líquidas** de 210 milhões de euros aumentaram 2% em relação ao exercício de 2020 devido ao aumento do volume de negócios.

Os dois efeitos acima mencionados de uma queda na carteira média anual e aumento do volume de negócios, juntamente com um aumento das despesas por acordos comerciais e uma diminuição dos dividendos recebidos este ano (em 2021 não foram recebidos dividendos provisórios como em 2020), fazem com que a **Margem Bruta** da empresa mostre uma diminuição de 8% em relação a 2020.

Apesar das circunstâncias do ambiente global e de Espanha e Portugal em particular, a Sociedade continuou a implementar medidas com o objetivo de conter os custos.

As **perdas por imparidade** diminuíram principalmente porque foi registada em 2020 uma provisão para perdas futuras decorrentes da COVID por um montante de 98 milhões de euros, e para perdas assumidas na concessão de moratórias aos clientes no valor de 8 milhões de euros.

A linha de **outras dotações a provisões** em 2021 compreendem principalmente provisões para possíveis procuras e contingências, imparidade de participações e provisão para ativos.

Os **ganhos/perdas no desconhecimento de ativos e outros** em 2020 incluíam essencialmente os resultados de transações pontuais e os resultados por vendas e amortizações de ativos: a venda parcial das participações na Comercia Global Payments e Global Payments MoneyToPay.

Durante 2021, a Sociedade continuou a desenvolver novos negócios e a oferecer novas soluções de pagamento e financiamento tanto em Espanha como em Portugal (através do Estabelecimento Permanente e da Sucursal estabelecidos em 2018 e 2019 respetivamente).

O objetivo em 2022 é poder mostrar dados de recuperação em todos os indicadores e nos resultados para manter uma trajetória de crescimento sustentável no futuro.

Liquidez

O Grupo gere o risco de liquidez para manter níveis de liquidez que lhe permitam cumprir confortavelmente os seus compromissos de pagamento e que não comprometam a atividade de investimento devido à falta de fundos passíveis de empréstimo, mantendo-se sempre dentro do quadro de apetência pelo risco.

As principais números do Grupo em relação à liquidez e à estrutura de financiamento são os seguintes:

millones de euros	31.12.2021	31.12.2020
Activos líquidos totales ¹	168.349	114.451
del que: HQLA	167.290	95.367
del que: saldo disponible en póliza no HQLA	1.059	19.084
Financiación institucional	54.100	35.010

Os requisitos regulamentares de liquidez para o caso do perímetro de conformidade e cumprimento regulamentar "Subgrupo único de liquidez" (CaixaBank consolidado sem BPI e sem CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.) são os seguintes:

O *Liquidity Coverage Ratio* (LCR) a 31 de dezembro de 2021 é de 336%, mostrando uma posição de liquidez confortável (320% LCR média nos últimos 12 meses), bem acima do mínimo regulamentar exigido de 100%.

O *Net Stable Funding Ratio* (NSFR) é de 154% a 31 de dezembro de 2021, acima do mínimo regulamentar exigido de 100%.

Na nota 3.3.2 "Risco de liquidez" do anexo destas contas anuais são descritos os princípios estratégicos e a estratégia de risco e apetência pelo risco de liquidez e financiamento da Sociedade.

¹ Dados correspondentes ao perímetro de conformidade e cumprimento regulamentar "Subgrupo único de liquidez" (CaixaBank consolidado sem BPI e sem CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.).



Gestão do capital

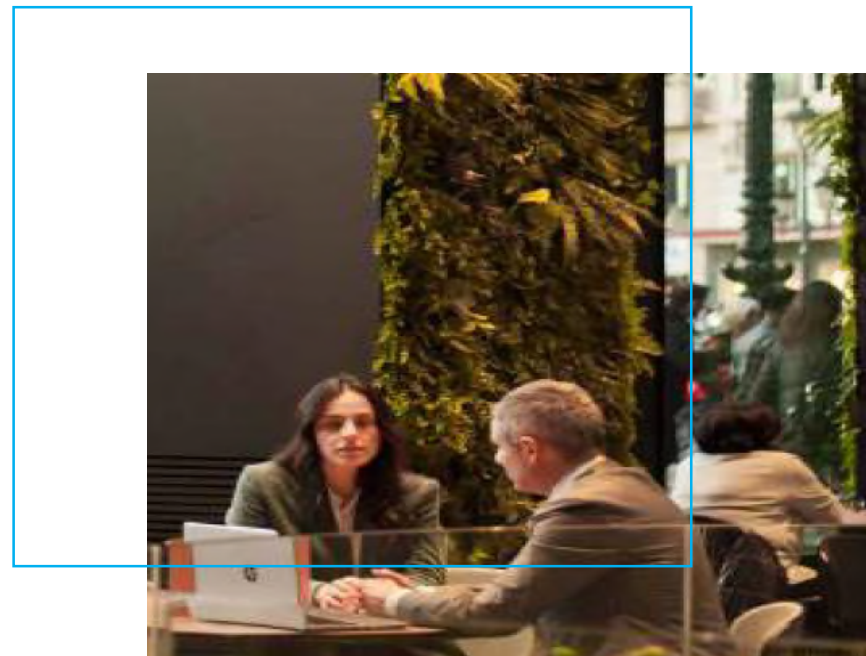
A Sociedade, no âmbito do Grupo CaixaBank, e conforme o estabelecido pelos referidos regulamentos, mantém a isenção do cumprimento individual dos requisitos gerais de recursos próprios, declarando que a Sociedade cumpre todos os requisitos exigidos pelos regulamentos em vigor para estes fins, e que não existem atualmente impedimentos práticos ou jurídicos à transferência imediata de fundos próprios ou ao reembolso de passivos, nem é previsível que venham a existir no futuro.

Por este motivo, os números desta secção correspondem às informações do Grupo CaixaBank.

millones de euros y %	Grupo	
	31.12.2021	31.12.2020
<i>Common Equity Tier 1 (CET1)</i>	13,1%	13,6%
<i>Tier 1</i>	15,5%	15,7%
<i>Capital total</i>	17,9%	18,1%
Activos ponderados por riesgo (APRs)	215.500	144.073

As decisões do Banco Central Europeu (BCE) e do supervisor nacional, na sequência da integração com o Bankia, exigem que o Grupo CaixaBank mantenha, durante o ano de 2021, os requisitos de capital de 8,19% para CET1, 9,99% para Tier 1 e 12,41% para Capital Total.

Na Nota 4 das Contas Anuais anexas são fornecidas informações detalhadas sobre a solvência.



6. Informação não financeira

A informação não financeira da CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P. S.A. (Sociedade Unipessoal), encontra-se incluída no ponto 03: Estado de informação não financeira, do Relatório de Gestão Consolidado do Grupo CaixaBank.



Glossário – Informação financeira

Para além da informação financeira, elaborada de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS) e a Circular 4/2019 do Banco de Espanha, este documento inclui determinadas Medidas Alternativas de Rendimento (MAR), segundo a definição das Diretrizes sobre Medidas Alternativas de Rendimento publicadas pela *European Securities and Markets Authority* a 30 de junho de 2015 (ESMA/2015/1057). A CaixaBank utiliza determinadas MAR, que não foram auditadas, com o objetivo de contribuir para uma melhor compreensão da evolução financeira da empresa. Estas medidas devem ser consideradas informação adicional, e de forma alguma substituir a informação financeira elaborada ao abrigo das IFRS.

Além disso, a forma como o Grupo define e calcula estas medidas pode diferir de outras medidas semelhantes calculadas por outras empresas e, portanto, podem não ser comparáveis.

As Diretrizes ESMA definem as MAR como uma medida financeira de rendimento financeiro passado ou futuro, da situação financeira ou dos fluxos de caixa, exceto uma medida financeira definida ou detalhada no âmbito da informação financeira aplicável.

Seguindo as recomendações das diretrizes mencionadas, são apresentados a seguir os detalhes das MAR utilizadas, bem como a conciliação de determinados indicadores de gestão com os indicadores apresentados nas demonstrações financeiras consolidadas IFRS:

Rentabilidade e eficiência

Diferencial dos clientes: é a diferença entre; (i) a taxa média do rendimento da carteira de créditos (obtida como o quociente entre as receitas da carteira de crédito e o saldo líquido médio da carteira de crédito do período) e; (ii) a taxa média dos recursos da atividade retalhista (obtida como o quociente entre os custos dos recursos da atividade retalhista e o saldo médio dos mesmos, excluindo os passivos subordinados).

Nota: Os saldos médios do período observado são calculados com base nos saldos diários do período, exceto no caso de algumas filiais para as quais os saldos médios são calculados como a média aritmética dos saldos pontuais em vigor em cada fecho mensal.

Diferencial de equilíbrio: é a diferença entre; (i) a taxa média do rendimento dos ativos (obtida como o quociente entre as receitas de juros e os ativos totais médios do período) e; (ii) a taxa média do custo dos recursos (obtida como o quociente entre as despesas de juros e os recursos totais médios do período).

Nota: Os saldos médios do período observado são calculados com base nos saldos diários do período, exceto no caso de algumas filiais para as quais os saldos médios são calculados como a média aritmética dos saldos pontuais em vigor em cada fecho mensal.

ROE: quociente entre o resultado atribuído ao Grupo (ajustado pelo montante do cupão do *Additional Tier 1*, registado em fundos próprios) e os fundos próprios mais os ajustamentos de avaliação médios dos últimos doze meses (calculados como a média dos saldos médios mensais). Permite o acompanhamento da rentabilidade obtida sobre os capitais próprios.

ROTE: Quociente entre; (i) resultado atribuído ao Grupo (ajustado pelo montante do cupão do *Additional Tier 1*, registado em fundos próprios) e; (ii) fundos próprios mais os ajustamentos de avaliação médios de doze meses deduzindo os ativos intangíveis com critérios de gestão (obtidos da rubrica Ativos intangíveis do balanço público mais os ativos intangíveis e fundos líquidos de comércio associados às investidas do seu fundo de imparidade, registados na rubrica Investimentos em empresas comuns e associadas do balanço público). Indicador utilizado para medir a rentabilidade do capital próprio tangível.

ROA: quociente entre o resultado líquido (ajustado pelo montante do cupão do *Additional Tier 1*, registado em fundos próprios) e os ativos totais médios, dos últimos doze meses (calculados como a média dos saldos diários do período analisado).

RORWA: quociente entre o resultado líquido (ajustado pelo montante do cupão do *Additional Tier 1*, registado em fundos próprios) e os ativos totais médios ponderados pelo risco dos últimos doze meses (calculados como a média dos saldos médios trimestrais).

Receitas Core: Soma da margem de juros, comissões, receitas do negócio de seguros de vida, o resultado do método da participação da SegurCaixa Adeslas e receitas das seguradoras investidas do BPI.

Rácio de eficiência: quociente entre as despesas de exploração (despesas de administração e amortização) e a margem bruta (ou receitas *core* para o rácio de eficiência *core*) dos últimos doze meses.

Gestão do risco

Custo do risco (CoR): quociente entre o total de dotações para insolvências (doze meses) e o saldo bruto médio de créditos aos clientes e riscos contingentes, com critérios de gestão (calculado como a média dos saldos de fecho de cada um dos meses do período). Métrica para monitorizar o custo por dotações para insolvências sobre a carteira de crédito.

Rácio de incumprimento: quociente entre os devedores duvidosos do crédito a clientes e dos riscos contingentes, com critérios de gestão, e os créditos a clientes e riscos contingentes brutos, com critérios de gestão.

Rácio de cobertura: quociente entre o total de fundos de imparidade do crédito a clientes e dos riscos contingentes, com critérios de gestão, e os devedores duvidosos do crédito a clientes e dos riscos contingentes, com critérios de gestão.

Rácio de cobertura de imóveis disponíveis para venda: quociente entre a dívida bruta anulada na execução hipotecária ou dação do imóvel menos o valor contabilístico líquido atual do ativo imobiliário e a dívida bruta anulada na execução hipotecária ou dação do imóvel.

Reflete o nível de cobertura através de amortizações realizadas e provisões contabilísticas dos ativos de hipoteca executada disponíveis para venda.

Rácio de cobertura contabilística de imóveis disponíveis para venda: quociente entre a cobertura contabilística (provisões contabilísticas dos ativos de hipoteca executada) e o valor contabilístico bruto do ativo imobiliário (soma do valor contabilístico líquido e da cobertura contabilística).

Liquidez

Ativos líquidos totais: soma dos HQLA (*High Quality Liquid Assets* de acordo com o estabelecido no regulamento delegado da Comissão Europeia de 10 de outubro de 2014) e o disponível na política não-HQLA do Banco Central Europeu.

Loan to deposits: quociente entre o crédito a clientes líquido com critérios de gestão deduzido pelos créditos de mediação (financiamento concedido por Organismos Públicos) e os recursos da atividade de clientes no balanço. Mostra a estrutura do financiamento retalhista (permite avaliar a proporção do crédito retalhista que é financiado por recursos da atividade de clientes).

Outros indicadores relevantes

Capitalização bolsista: produto do valor de cotação da ação e do número de ações em circulação, excluindo ações próprias na data de fecho do período.

Adaptação da estrutura da demonstração de resultados pública ao formato de gestão___

Comissões líquidas. Inclui as seguintes rubricas:

- Receitas por comissões.
- Despesas por comissões.

Ganhos/perdas por ativos e passivos financeiros e outros. Inclui as seguintes rubricas:

- Ganhos ou perdas líquidas no desreconhecimento de ativos e passivos financeiros não avaliados a justo valor através de alterações nos resultados.
- Ganhos ou perdas líquidas por ativos financeiros não negociáveis avaliados obrigatoriamente a justo valor através de alterações nos resultados.
- Ganhos ou perdas líquidas por ativos e passivos financeiros detidos para negociação.
- Ganhos ou perdas líquidas resultantes da contabilidade de cobertura.
- Diferenças cambiais líquidas.

Despesas de administração e amortização. Inclui as seguintes rubricas:

- Despesas de Administração.
- Amortização.

Margem de exploração.

- (+) Margem bruta.
- (-) Despesas de exploração.

Perdas por imparidade de ativos financeiros e outras provisões. Inclui as seguintes rubricas:

- Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos financeiros não avaliados a justo valor através de alterações nos resultados e perdas e ganhos líquidos por modificação.
- Provisões ou reversão de provisões.

Das quais: Dotações para insolvências.

- Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos financeiros não avaliados a justo valor através de alterações nos resultados correspondentes a Empréstimos e adiantamentos a receber de clientes com critérios de gestão.
- Provisões ou reversão de provisões correspondentes a Provisões para riscos contingentes com critérios de gestão.

Das quais: Outras dotações a provisões.

- Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos financeiros não avaliados a justo valor através de alterações nos resultados, excluindo o saldo correspondente a Empréstimos e adiantamentos a receber de clientes com critérios de gestão.

- Provisões ou reversão de provisões, excluindo as provisões correspondentes a riscos contingentes com critérios de gestão.

Ganhos/perdas no desreconhecimento de ativos e outros. Inclui as seguintes rubricas:

- Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de investimentos em empresas comuns ou associadas.
- Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos não financeiros.
- Ganhos ou perdas líquidas no desreconhecimento de ativos não financeiros e participações.
- Goodwill negativo reconhecido nos resultados.
- Ganhos ou perdas líquidas procedentes de ativos não correntes e grupos de alienação de elementos classificados como detidos para venda não admissíveis como operações descontinuadas.