



Cuentas anuales de CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A. (Sociedad Unipersonal) 2024

Cuentas anuales e Informe de Gestión que el Consejo de Administración, en la sesión de 25 de marzo de 2025, acuerda someter a aprobación del Accionista Único.

CUENTAS ANUALES DE CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER A 31 DE DICIEMBRE DE 2024

- Balances a 31 de diciembre de 2024 y 2023, antes de la aplicación del resultado
- Cuentas de pérdidas y ganancias correspondientes a los ejercicios anuales acabados el 31 de diciembre de 2024 y 2023
- Estados de cambios en el patrimonio neto correspondientes a los ejercicios anuales acabados el 31 de diciembre de 2024 y 2023
 - ◆ Estados de ingresos y gastos reconocidos
 - ◆ Estados totales de cambios en el patrimonio neto
- Estados de flujos de efectivo correspondientes a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2024 y 2023
- Memoria correspondiente al ejercicio anual acabado el 31 de diciembre de 2024.

BALANCES**ACTIVO***(Miles de euros)*

	NOTA	31-12-2024	31-12-2023 (*)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados		208	114
Instrumentos de capital		208	114
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	9	25.428	39.607
Instrumentos de capital		25.428	39.607
Activos financieros a coste amortizado	10	10.108.050	9.626.556
Préstamos y anticipos		10.108.050	9.626.556
Entidades de crédito		199.649	86.963
Clientela		9.908.401	9.539.593
Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas	11	616.247	659.780
Sociedades del grupo		249.920	249.920
Negocios conjuntos		–	30
Entidades asociadas		366.327	409.830
Activos tangibles	12	58.562	57.600
Inmovilizado material		58.562	57.600
De uso propio		58.562	57.600
Activos intangibles	13	328.363	355.718
Fondo de comercio		16.758	19.210
Otros activos intangibles		311.605	336.508
Activos por impuestos		96.386	105.996
Activos por impuestos corrientes		979	210
Activos por impuestos diferidos	18	95.407	105.786
Otros activos	14	195.535	147.639
Existencias		19.807	22.008
Resto de los otros activos		175.728	125.631
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta		729	923
TOTAL ACTIVO		11.429.508	10.993.933
Promemoria:			
Compromisos de préstamos concedidos	19	29.023.295	27.822.982

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

BALANCES**PASIVO***(Miles de euros)*

	NOTA	31-12-2024	31-12-2023 (*)
Pasivos financieros a coste amortizado	15	8.780.213	8.443.205
Depósitos		8.704.636	8.382.435
Entidades de crédito		8.704.636	8.382.435
Otros pasivos financieros		75.577	60.770
Provisiones	16	158.062	146.314
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo		412	111
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes		101.246	97.413
Compromisos y garantías concedidos		39.016	47.837
Restantes provisiones		17.388	953
Pasivos por impuestos		100.345	100.982
Pasivos por impuestos corrientes		96.508	96.676
Pasivos por impuestos diferidos		3.837	4.306
Otros pasivos	14	270.875	246.884
TOTAL PASIVO		9.309.495	8.937.385

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

BALANCES**PATRIMONIO NETO***(Miles de euros)*

	NOTA	31-12-2024	31-12-2023 (*)
FONDOS PROPIOS	17	2.111.059	2.046.501
Capital		135.156	135.156
Prima de emisión		45.683	45.683
Ganancias acumuladas		569.235	560.421
Otras reservas		1.071.159	1.071.159
Resultado del ejercicio		289.826	234.082
(-) Dividendos y retribuciones a cuenta	6	-	-
OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO		8.954	10.047
Elementos que no se reclasificarán en resultados	9	8.954	10.047
Cambios en el valor razonable de instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global		8.954	10.047
TOTAL PATRIMONIO NETO		2.120.013	2.056.548
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		11.429.508	10.993.933

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

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

(Miles de euros)

	NOTA	2024	2023 (*)
Ingresos por intereses	21	763.934	713.842
Activos financieros a coste amortizado		763.934	713.842
Gastos por intereses	22	(238.964)	(202.780)
MARGEN DE INTERESES		524.970	511.062
Ingresos por dividendos	23	35.421	77.755
Ingresos por comisiones	24	719.951	715.682
Gastos por comisiones	24	(375.632)	(363.028)
Diferencias de cambio, netas		(117)	(1.736)
Otros ingresos de explotación	25	41.595	44.686
Otros gastos de explotación	25	(114.633)	(100.230)
MARGEN BRUTO		831.555	884.191
Gastos de administración		(220.241)	(190.276)
Gastos de personal	26	(52.414)	(44.648)
Otros gastos de administración	27	(167.826)	(145.628)
Amortización	12 y 13	(82.971)	(84.845)
Provisiones o reversión de provisiones	16	(48.302)	(65.798)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación	28	(146.372)	(207.180)
Activos financieros a coste amortizado		(146.372)	(207.180)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en dependientes, negocios conjuntos o asociadas	11	(17.847)	(3.499)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros		(8.841)	(7.582)
Activos tangibles	12	(2)	–
Activos intangibles	13	(8.839)	(7.582)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	29	–	(58)
Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto)	30	82.640	(290)
GANANCIAS O PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS		389.621	324.663
Gastos o ingresos por impuestos sobre los resultados de las actividades continuadas	18	(99.795)	(90.581)
GANANCIAS O PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS		289.826	234.082
RESULTADO DEL EJERCICIO		289.826	234.082

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

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO (PARTE A)**ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS***(Miles de euros)*

	2024	2023 (*)
RESULTADO DEL EJERCICIO	289.826	234.082
OTRO RESULTADO GLOBAL	(1.093)	4.752
Elementos que no se reclasificarán en resultados	(1.093)	4.752
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	(1.561)	6.788
Impuesto sobre las ganancias relativo a elementos que no se reclasificarán	468	(2.036)
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO	288.733	238.834

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

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO (PARTE B)**ESTADOS TOTALES DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO***(Miles de euros)*

	NOTA	FONDOS PROPIOS							OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	TOTAL
		CAPITAL	PRIMA DE EMISION	OTROS ELEMENTOS DEL PATRIMONIO NETO	GANANCIAS ACUMULADAS	OTRAS RESERVAS	RESULTADO DEL EJERCICIO	MENOS: DIVIDENDOS A CUENTA		
SALDO DE CIERRE 31-12 2022		135.156	45.683	–	371.098	1.071.159	378.647	–	5.295	2.007.038
SALDO DE APERTURA 01-01-2023		135.156	45.683	–	371.098	1.071.159	378.647	–	5.295	2.007.038
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL PERIODO		–	–	–	–	–	234.082	–	4.752	238.834
OTRAS VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO		–	–	–	189.323	–	(378.647)	–	–	(189.324)
Dividendos (o remuneraciones a los socios)		–	–	–	(189.324)	–	–	–	–	(189.324)
Transferencias entre componentes del patrimonio neto		–	–	–	378.647	–	(378.647)	–	–	–
SALDO DE CIERRE 31-12 2023 (*)		135.156	45.683	–	560.421	1.071.159	234.082	–	10.047	2.056.548
Efectos de la corrección de errores		–	–	–	–	–	–	–	–	–
Efectos de los cambios en las políticas contables		–	–	–	–	–	–	–	–	–
SALDO DE APERTURA 01-01-2024		135.156	45.683	–	560.421	1.071.159	234.082	–	10.047	2.056.548
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL PERIODO		–	–	–	–	–	289.826	–	(1.093)	288.733
OTRAS VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO		–	–	–	8.814	–	(234.082)	–	–	(225.268)
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	6	–	–	–	(234.082)	–	–	–	–	(234.082)
Transferencias entre componentes del patrimonio neto		–	–	–	234.082	–	(234.082)	–	–	–
Otros aumentos/disminuciones del patrimonio neto	9	–	–	–	8.814	–	–	–	–	8.814
SALDO DE CIERRE A 31-12-2024		135.156	45.683	–	569.235	1.071.159	289.826	–	8.954	2.120.013

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

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO (MÉTODO INDIRECTO)

(Miles de euros)

	NOTA	2024	2023 (*)
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		289.852	289.191
Resultado del ejercicio		289.826	234.082
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación		318.525	459.254
Amortización		82.971	84.845
Otros ajustes		235.554	374.409
Aumento/(Disminución) neto de los activos de explotación		(549.569)	(644.774)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados		(94)	(104)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		14.179	(3.289)
Activos financieros a coste amortizado		(515.182)	(671.789)
Otros activos de explotación		(48.472)	30.408
Aumento/(Disminución) neto de los pasivos de explotación		324.444	240.629
Pasivos financieros a coste amortizado		337.008	424.448
Otros pasivos de explotación		(12.564)	(183.819)
Cobros/(Pagos) por impuesto sobre las ganancias		(93.374)	–
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		56.798	(87.655)
Pagos:		(70.315)	(87.655)
Activos tangibles	12	(27.331)	(30.479)
Activos intangibles	13	(38.903)	(30.352)
Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas	11	(4.081)	(26.824)
Cobros:		127.113	–
Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas	11	102.006	–
Otros cobros relacionados con actividades de inversión		25.107	–
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		(234.082)	(189.324)
Pagos:		(234.082)	(189.324)
Dividendos	6	(234.082)	(189.324)
D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO		117	–
E) AUMENTO/(DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)		112.686	12.212
F) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL EJERCICIO		86.963	74.751
G) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL EJERCICIO (E+F)	10.1	199.649	86.963
COMPONENTES DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO			
Otros activos financieros		199.649	86.963

TOTAL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	199.649	86.963
---	----------------	---------------

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

NOTAS A LA MEMORIA DE CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER A 31 DE DICIEMBRE DE 2024

Índice de notas explicativas

Página

1. Naturaleza de la Sociedad y otra información	15
2. Principios y políticas contables y criterios de valoración aplicados	19
3. Gestión del riesgo	38
4. Gestión de la solvencia	72
5. Distribución de resultados	74
6. Retribución al accionista y beneficios por acción.....	75
7. Combinaciones de negocios y fusiones	76
8. Retribuciones del «Personal clave de la dirección»	77
9. Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	79
10. Activos financieros a coste amortizado.....	81
11. Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas	83
12. Activos tangibles	87
13. Activo intangible.....	88
14. Otros activos y pasivos	91
15. Pasivos financieros a coste amortizado	92
16. Provisiones	94
17. patrimonio neto	97
18. Situación fiscal.....	98
19. Riesgos y compromisos contingentes	102
20. Otra información significativa	103
21. Ingresos por intereses	104
22. Gastos por intereses	105
23. Ingresos por dividendos.....	106
24. Comisiones.....	107
25. Otros ingresos y gastos de explotación	108
26. Gastos de personal.....	109
27. Otros gastos de administración.....	110
28. Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	113
29. Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros	114
30. Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos contingentes de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como operaciones interrumpidas	115
31. Información sobre el valor razonable.....	116
32. Transacciones con partes vinculadas	120
33. Otros requerimientos de información	123
Anexo 1 - Participaciones en sociedades dependientes	125
Anexo 2 - Participaciones en sociedades asociadas.....	126

MEMORIA CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL 2024

De acuerdo con la normativa vigente sobre contenido de las cuentas anuales, esta Memoria completa, amplía y comenta el balance, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo, y forma con ellos una unidad, con el objetivo de mostrar la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A. (Sociedad Unipersonal), a 31 de diciembre de 2024, como también de los resultados de sus operaciones, de los cambios en el patrimonio neto y de los flujos de efectivo, que se han producido en el ejercicio anual finalizado en esa fecha.

1. NATURALEZA DE LA SOCIEDAD Y OTRA INFORMACIÓN

1.1. NATURALEZA DE LA SOCIEDAD

CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A. (Sociedad Unipersonal), (en adelante, la Sociedad o CaixaBank Payments & Consumer) con NIF A08980153 y domicilio social en Avenida de Manoteras nº20, Edificio París, 28050 Madrid, es una sociedad anónima constituida el 17 de diciembre de 1984 bajo la denominación social Financiacaixa, Sociedad Anónima de Financiación, habiendo cambiado esta denominación posteriormente, hasta alcanzar la actual. La Sociedad está inscrita en el registro especial de establecimientos financieros de crédito del Banco de España, y se encuentra sujeta a su supervisión.

El objeto social de CaixaBank Payments & Consumer consiste principalmente en:

- Las actividades de préstamo y crédito, incluyendo crédito al consumo, crédito hipotecario y la financiación de transacciones comerciales.
- La prestación de los siguientes servicios de pago:
 - ❖ Los servicios que permiten el ingreso de efectivo en una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de la propia cuenta de pago.
 - ❖ Los servicios que permiten la retirada de efectivo de una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de la propia cuenta de pago.
 - ❖ La ejecución de operaciones de pago, incluida la transferencia de fondos, a través de una cuenta de pago en el proveedor de servicios de pago del usuario u otro proveedor de servicios de pago:
 - (i) Ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes
 - (ii) Ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar
 - (iii) Ejecución de transferencias, incluidas las órdenes permanentes
 - ❖ La ejecución de operaciones de pago cuando los fondos estén cubiertos por una línea de crédito abierta para un usuario de servicios de pago:
 - (i) Ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes.
 - (ii) Ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar.
 - (iii) Ejecución de transferencias, incluidas las órdenes permanentes
 - ❖ La emisión de instrumentos de pago o adquisición de operaciones de pago.
 - ❖ Envío de dinero.
 - ❖ La gestión de sistemas de pago, tal como se definen en el artículo 3.40 de Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- Las de '*factoring*' con o sin recurso, y las actividades complementarias de las mismas, tales como las de investigación y clasificación de la clientela, contabilización de deudores y, en general, cualquier otra actividad que tienda a favorecer la administración, evaluación, seguridad y financiación de los créditos nacidos en el tráfico mercantil nacional o internacional, que les sean cedidos.
- La concesión de avales y garantías y suscripción de compromisos similares.
- Las de arrendamiento financiero, con inclusión de las siguientes actividades complementarias:

- ❖ Actividades de mantenimiento y conservación de los bienes cedidos
 - ❖ Concesión de financiación conectada a una operación de arrendamiento financiero, actual o futura
 - ❖ Intermediación y gestión de operaciones de arrendamiento financiero
 - ❖ Actividades de arrendamiento no financiero que podrán complementar o no con una opción de compra
 - ❖ Asesoramiento e informes comerciales.
- La distribución, por cualquier medio y canal, de productos y servicios titularidad de terceros:
 - ❖ Productos y servicios titularidad que coinciden con los propios de su objeto social de la Sociedad;
 - ❖ Software, servicios de software (“*software as a service*”) y aplicaciones informáticas.

Como actividades accesorias, la sociedad podrá realizar cualesquiera otras que sean necesarias para un mejor desempeño de su actividad principal

La Sociedad está integrada en el Grupo CaixaBank cuya sociedad dominante (CaixaBank, S.A.) participa, directamente, en la totalidad de su capital social, por tanto está sujeta al régimen de unipersonalidad. CaixaBank, S.A. con domicilio social en Calle Pintor Sorolla nº 2-4, de Valencia, es la sociedad la que formula estados financieros consolidados. Las cuentas anuales consolidadas del Grupo CaixaBank se depositan en el Registro Mercantil de Valencia y su formulación se realiza dentro del plazo legal establecido. Las cuentas anuales consolidadas del Grupo CaixaBank del ejercicio 2024 han sido formuladas por los administradores del Grupo, en la reunión de su Consejo de Administración celebrada el 20 de febrero de 2025.

La Sociedad mantiene desde 2019 una sucursal en Portugal.

1.2. BASES DE PRESENTACIÓN

Las cuentas anuales de la Sociedad han sido formuladas por el Consejo de Administración de acuerdo al marco normativo de información financiera aplicable a la Sociedad a 31 de diciembre de 2024, que es el establecido en la Circular 4/2019, de 26 de noviembre, de Banco de España (en adelante, la Circular 4/2019).

Las cuentas anuales se han preparado a partir de los registros de contabilidad mantenidos por la Sociedad, y se presentan de acuerdo con el marco normativo de información financiera que le resulta de aplicación y en particular, los principios y criterios contables en él contenidos, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados de la Sociedad y de los flujos de efectivo habidos durante el correspondiente ejercicio.

Las cifras se presentan en miles de euros a no ser que se indique otra unidad monetaria alternativa. Determinada información financiera de esta memoria ha sido redondeada y, consecuentemente, las cifras mostradas como totales en este documento pueden variar ligeramente de la operación aritmética exacta de las cifras que le preceden. Asimismo, a la hora de determinar la información que debe revelarse en esta memoria, se ha tenido en cuenta su importancia relativa en relación con el periodo contable anual.

Normativa contable emitida por el Banco de España que ha entrado en vigor en el ejercicio 2024

Circular 1/2024, de 26 de enero, del Banco de España, a bancos, cooperativas de crédito y otras entidades supervisadas, relativa a la información sobre la estructura de capital y por la que se modifica la Circular 1/2009, de 18 de diciembre, a entidades de crédito y otras supervisadas, en relación con la información sobre la estructura de capital y cuotas participativas de las entidades de crédito, y sobre sus oficinas. No se ha producido impacto patrimonial derivado de la aplicación de dicha norma.

Normativa contable emitida por el Banco de España que entrará en vigor en el ejercicio 2025

Durante el ejercicio 2025 no está prevista la entrada en vigor de normativa relevante que impacte en el marco de información financiera de la sociedad.

1.3. RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ESTIMACIONES REALIZADAS

Las cuentas anuales de la Sociedad del ejercicio 2024 han sido formuladas por el Consejo de Administración en la reunión celebrada el 25 de marzo de 2025, estando pendientes de aprobación por el Accionista Único de la misma, si bien se espera que sean aprobadas sin modificaciones. Las cuentas anuales correspondientes al ejercicio anterior fueron aprobadas por el Accionista Único de la Sociedad el 18 de abril de 2024.

Estas cuentas anuales se han preparado sobre la base de empresa en funcionamiento en base a la Solvencia (véase Nota 4) y la liquidez (véase Nota 3.4.3) de la Sociedad.

En la elaboración de las cuentas anuales se han utilizado juicios, estimaciones y asunciones realizadas por el Consejo de Administración para cuantificar algunos activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en ellas. Dichos juicios y estimaciones se refieren, principalmente a:

- La valoración de los fondos de comercio y de los activos intangibles (Nota 2.13 y 13).
- El plazo de los contratos de arrendamiento utilizado en la valoración del pasivo por arrendamiento (Nota 15).
- El valor razonable de los activos, pasivos y pasivos contingentes en el contexto de la asignación del precio pagado en las combinaciones de negocio (Nota 7).
- Las pérdidas por deterioro de activos financieros, lo que supone realizar juicios relevantes en relación a: i) la consideración de "incremento significativo en el riesgo de crédito" (SICR, por sus siglas en inglés), ii) la definición de *default*; y iii) la incorporación de información forward-looking y otros aspectos incluidos en el Post Model Adjustment" (Nota 2.6 y 3.4.1).
- La valoración de las participaciones en empresas del grupo, negocios conjuntos y asociadas (Nota 11).
- La clasificación, vida útil y las pérdidas por deterioro de activos tangibles y activos intangibles (Notas 12 y 13).
- La valoración de las provisiones necesarias para la cobertura de contingencias legales y fiscales (Nota 16).
- El gasto del impuesto de sociedades determinado sobre el tipo impositivo esperado a final de año y la activación de los créditos fiscales y su recuperabilidad (Nota 18).
- El valor razonable de determinados activos y pasivos financieros (Nota 31).

Estas estimaciones se han realizado en función de la mejor información disponible a la fecha de preparación de estas cuentas anuales, considerando las incertidumbres existentes en la fecha derivadas del entorno económico actual, si bien es posible que acontecimientos futuros obliguen a modificarlas en el futuro, que, conforme a la normativa aplicable, se haría de forma prospectiva, reconociendo los efectos del cambio de estimación en la correspondiente cuenta de pérdidas y ganancias.

1.4. COMPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y CORRECCIÓN DE ERRORES

Las cifras correspondientes al ejercicio anual 2023, incluidas en las cuentas anuales adjuntas del ejercicio 2024, se presentan única y exclusivamente a efectos comparativos. En algunos casos, para facilitar la comparabilidad, la información comparativa se presenta de forma resumida, disponiendo de la información completa en las cuentas anuales de 2023.

1.5. ESTACIONALIDAD DE LAS TRANSACCIONES

La naturaleza de las operaciones más significativas llevadas a cabo por la Sociedad no tienen un carácter cíclico o estacional relevante dentro de un mismo ejercicio.

1.6. PARTICIPACIONES EN EL CAPITAL DE ENTIDADES DE CRÉDITO

La Sociedad no mantiene al cierre del ejercicio ninguna participación directa igual o superior al 5% del capital o de los derechos de voto en entidades de crédito nacionales o extranjeras.

CaixaBank, S.A., sociedad inscrita en el Registro de Entidades de Crédito del Banco de España posee el 100% del capital y de los derechos de voto de la Sociedad.

1.7 COEFICIENTE DE RESERVAS

En el presente ejercicio se han cumplido los mínimos exigidos por la normativa aplicable para este coeficiente.

1.8. INFORMACIÓN SOBRE EL RDL 19/2018

La actividad de la Sociedad se considera relativa a los servicios de pago con la excepción del otorgamiento de préstamos y créditos al consumo y de préstamos de refinanciación, que se consideran actividades auxiliares o no relacionadas a los servicios de pago. Los activos, pasivos, ingresos y gastos vinculados directamente a actividades auxiliares o no relacionadas a los servicios de pago son los siguientes:

DETALLE DE ACTIVIDADES AUXILIARES O NO RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS DE PAGO 2024

(Miles de euros)

	SALDOS ACTIVO	SALDOS PASIVOS	INGRESOS	GASTOS
Otorgamiento de préstamos de refinanciación	42.724		5.253	(5.236)
Otorgamiento de préstamos y crédito al consumo	3.022.714		427.585	(261.620)
TOTAL	3.065.438		432.838	(266.856)

DETALLE DE ACTIVIDADES AUXILIARES O NO RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS DE PAGO 2023

(Miles de euros)

	SALDOS ACTIVO	SALDOS PASIVOS	INGRESOS	GASTOS
Otorgamiento de préstamos de refinanciación	39.917		6.534	
Otorgamiento de préstamos y crédito al consumo	2.712.663		386.550	(305.980)
TOTAL	2.752.580		393.084	(305.980)

1.9. HECHOS POSTERIORES

Desde el 1 de enero de 2025 hasta la fecha de formulación de estas cuentas anuales no se han producido acontecimientos significativos en el desarrollo de la Sociedad, no mencionados en estas cuentas anuales.

2. PRINCIPIOS Y POLÍTICAS CONTABLES Y CRITERIOS DE VALORACIÓN APLICADOS

En la elaboración de las cuentas anuales de la Sociedad correspondientes al ejercicio 2024 se han aplicado los siguientes principios y políticas contables y criterios de valoración:

2.1. PARTICIPACIONES EN EMPRESAS DEPENDIENTES, NEGOCIOS CONJUNTOS Y ASOCIADAS

Las cuentas anuales comprenden, además de los datos correspondientes a la Sociedad, la información correspondiente a las sociedades dependientes y asociadas. El procedimiento de integración de los elementos patrimoniales de dichas sociedades se realiza en función del tipo de control o influencia que se ejerce sobre las mismas.

Los Anexos 1 y 2 de esta Memoria facilita información relevante sobre las entidades dependientes y entidades asociadas. La información corresponde a los últimos datos disponibles reales o estimados en el momento de redactar esta memoria.

2.2. COMBINACIONES DE NEGOCIO

Las normas contables definen las combinaciones de negocios como la unión de dos o más sociedades en una única sociedad o grupo de sociedades siendo la “sociedad adquirente” la que, en la fecha de adquisición, asume el control de otra sociedad.

Para aquellas combinaciones de negocios en las que la Sociedad adquiere el control, se procede a determinar el coste de la combinación, que generalmente coincidirá con el valor razonable de la contraprestación transferida. Esta contraprestación estará integrada por los activos entregados, los pasivos asumidos frente a los anteriores propietarios del negocio adquirido y los instrumentos de capital emitidos por la sociedad adquirente.

Asimismo se evalúa en la fecha de adquisición la diferencia entre:

- i) la suma del valor razonable de la contraprestación transferida, de los intereses minoritarios y de las participaciones previas mantenidas en la sociedad o negocio adquirido.
- ii) el importe neto de los activos identificables adquiridos y de los pasivos asumidos, medidos a su valor razonable.

La diferencia positiva entre i) y ii) se registra en el epígrafe «Activos intangibles – Fondo de comercio» del balance, siempre que no sea posible la asignación a elementos patrimoniales concretos o activos intangibles identificables de la sociedad o negocio adquirido. Si la diferencia es negativa, se registra en el epígrafe «Fondo de comercio negativo reconocido en resultados» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

En el caso de combinaciones de negocio efectuadas entre operaciones del mismo Grupo (véase Nota 1 donde se describe el Grupo en el que se integra la Sociedad) el criterio contable definido se basa en que los elementos patrimoniales del negocio adquirido o absorbido se valorarán según los valores contables existentes antes de la operación.

2.3. INSTRUMENTOS FINANCIEROS

Clasificación de los activos financieros

A continuación, se detallan los criterios establecidos por el marco normativo contable para la clasificación de instrumentos financieros:

Flujos de efectivo contractuales	Modelo de negocio	Clasificación de activos financieros (AF)	
Pagos, solamente, de principal e intereses sobre el importe de principal pendiente en fechas especificadas (Test SPPI)	Con objetivo de percibir flujos de efectivo contractuales.	AF a coste amortizado.	
	Con objetivo de percibir flujos de efectivo contractuales y venta.	AF a valor razonable con cambios en otro resultado global.	
Otros – No test SPPI	Instrumentos derivados designados como instrumentos de cobertura contable.	Derivados – Contabilidad de coberturas.	
	Se originan o adquieren con el objetivo de realizarlos a corto plazo.	AF a valor razonable con cambios en resultados.	AF mantenidos para negociar.
	Son parte de un grupo de instrumentos financieros identificados y gestionados conjuntamente para el que haya evidencia de actuaciones recientes para obtener ganancias a corto plazo.		
	Son instrumentos derivados que no cumplen la definición de contrato de garantía financiera ni han sido designados como instrumentos de cobertura contable.		
	Resto.	AF no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados.	

Constituye una excepción a los criterios generales de valoración descritos anteriormente las inversiones en instrumentos de patrimonio diferentes a empresas dependientes, negocios conjuntos y asociadas. Con carácter general la Sociedad ejerce la opción en el reconocimiento inicial y de forma irrevocable por incluir en la cartera de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global inversiones en instrumentos de patrimonio neto que no se clasifican como mantenidos para negociar y que, en caso de no ejercer dicha opción, se clasificarían como activos financieros obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados.

Respecto a la evaluación del modelo de negocio, este no depende de las intenciones para un instrumento individual, sino que se determina para un conjunto de instrumentos, tomando en consideración la frecuencia, el importe y calendario de las ventas en ejercicios anteriores, los motivos de dichas ventas y las expectativas en relación con las ventas futuras. Las ventas poco frecuentes o poco significativas, aquellas próximas al vencimiento del activo y las motivadas por incrementos del riesgo de crédito de los activos financieros o para gestionar el riesgo de concentración, entre otras, pueden ser compatibles con el modelo de mantener activos para recibir flujos de efectivo contractuales.

En particular, la expectativa de la Sociedad de realizar ventas de carácter significativo de préstamos (o activos financieros similares) que han experimentado un deterioro en el riesgo de crédito no es inconsistente con la clasificación de dichos préstamos bajo el modelo de negocio de mantener los activos financieros para percibir sus flujos de efectivo contractuales. Estas ventas no se computan a efectos de determinar la frecuencia de las ventas y su significancia y quedan, por lo tanto, excluidas de los ratios de seguimiento.

Respecto la evaluación relativa a si los flujos de efectivo de un instrumento son solamente pagos de principal e intereses, la Sociedad realiza una serie de juicios cuando evalúa dicho cumplimiento (test SPPI), siendo los más significativos los que se enumeran a continuación:

- Valor temporal del dinero modificado: para evaluar si el tipo interés de una operación incorpora alguna contraprestación distinta a la vinculada al transcurso del tiempo, la Sociedad considera factores como la moneda en la que se denomine el activo financiero y el plazo para el que se establece el tipo de interés. En particular, la Sociedad realiza un análisis periódico para las operaciones que presentan una diferencia entre el tenor y la frecuencia de revisión, las cuales se comparan con un instrumento que no presentara tal diferencia dentro de un umbral de tolerancia.
- Exposición a riesgos no relacionados con un acuerdo básico de préstamo: se considera si los términos contractuales de los activos financieros introducen exposición a riesgos o volatilidad en los flujos de efectivo contractuales que no estarían presentes en un acuerdo básico de préstamo, como por ejemplo la exposición a cambios en los precios de las acciones o de materias primas cotizadas, casos en que no se considerarían que pasan el test SPPI.
- Cláusulas que modifican el calendario o el importe de los flujos: la Sociedad considera la existencia de condiciones contractuales en virtud de las cuales puede modificarse el calendario o importe de los flujos contractuales del activo financiero. Es el caso de: i) activos cuyas condiciones contractuales permiten la amortización anticipada total o parcial del principal; ii) activos en que se permite contractualmente ampliar su duración, o iii) aquellos activos para los que los pagos de intereses pueden variar en función de una variable no-financiera especificada en el contrato. En estos casos se evalúa si los flujos contractuales que se pueden generar durante la vida del instrumento debido a esa condición contractual son solamente pagos de principal e intereses del importe de principal pendiente, pudiendo incluir una compensación adicional razonable por la terminación anticipada del contrato.
- Apalancamiento: los activos financieros con apalancamiento, es decir, aquellos en que la variabilidad de los flujos contractuales se incrementa haciendo que no tengan las características económicas del interés, no pueden considerarse activos financieros que cumplan el test SPPI (por ejemplo, instrumentos derivados como los contratos simples de opción).
- Subordinación y pérdida del derecho de cobro: la Sociedad evalúa las cláusulas contractuales que puedan resultar en una pérdida de los derechos de cobro sobre los importes de principal e intereses sobre el principal pendiente.
- Divisa: en el análisis de si los flujos contractuales son únicamente pagos del principal e intereses sobre el importe del principal pendiente, la Sociedad toma en consideración la moneda en la que está denominado el activo financiero para valorar las características de los flujos contractuales, por ejemplo, al evaluar el elemento del valor temporal del dinero en base a la referencia utilizada para la fijación del tipo de interés del activo financiero.
- Instrumentos vinculados contractualmente: respecto a posiciones en instrumentos vinculados contractualmente, se realiza un análisis 'look through' a partir del cual se considera que los flujos derivados de este tipo de activos consisten únicamente en pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente si:
 - ❖ Las condiciones contractuales del tramo cuya clasificación se está evaluando (sin examinar el conjunto subyacente de instrumentos financieros) dan lugar a flujos de efectivo que son únicamente pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente (por ejemplo, tipo de interés del tramo no vinculado a índice de materias primas);
 - ❖ el conjunto subyacente de instrumentos financieros está compuesto por instrumentos que tengan flujos contractuales que sean solo pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente; y
 - ❖ la exposición al riesgo de crédito correspondiente al tramo es igual o mejor que la exposición al riesgo de crédito del conjunto subyacente de instrumentos financieros (por ejemplo, la calificación crediticia del tramo cuya clasificación se está evaluando es igual o mejor que la que se aplicaría a un tramo único formado por el conjunto subyacente de instrumentos financieros). Por lo tanto, si el rating del tramo es igual o superior al del vehículo, se considerará que cumple la presente condición.

El conjunto subyacente a que se hace referencia en el apartado anterior podrá incluir, además, instrumentos que reduzcan la variabilidad de los flujos de dicho conjunto de instrumentos de manera que, cuando se combinen con éstos, den lugar a flujos que sean solo pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente (por ejemplo, una opción techo o suelo de tipo de interés o un contrato que reduzca el riesgo de crédito de los instrumentos). También podrá incluir instrumentos que permitan alinear los flujos de los

tramos con los flujos del conjunto de instrumentos subyacentes para solventar exclusivamente las diferencias en el tipo de interés, moneda en que se denominen los flujos (incluida la inflación) y el calendario de flujos.

- Activos sin responsabilidad personal (sin recurso): el hecho de que con respecto a un activo financiero no exista responsabilidad personal no implica que éste deba considerarse un activo financiero No SPPI. En estas situaciones, la Sociedad evalúa los activos subyacentes o flujos de efectivo para determinar si consisten únicamente en pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente, con independencia de la naturaleza de los subyacentes.

En particular, en el caso de operaciones de financiación de proyectos que se reembolsan exclusivamente con los ingresos de los proyectos financiados, la Sociedad analiza si los flujos determinados contractualmente como principal e intereses representan efectivamente el pago de principal e intereses sobre el principal pendiente.

- Compensación negativa (cláusulas simétricas): determinados instrumentos incorporan una condición contractual que posibilita que, en caso de producirse la amortización anticipada total o parcial del principal pendiente, la parte que elige terminar el contrato de manera anticipada –sea el deudor o el acreedor- pueda recibir una compensación adicional razonable a pesar de ser la parte que realiza dicha acción. Es el caso, por ejemplo, de las denominadas cláusulas simétricas, presentes en determinados instrumentos de financiación a tipo fijo, que estipulan que en el momento en el que el acreedor ejecute la opción de amortizar anticipadamente, debe existir una compensación por la terminación del contrato de manera anticipada que resultará en favor del deudor o del acreedor en función de cómo hayan evolucionado los tipos de interés desde el momento de la originación hasta la fecha en que se termina el contrato de manera anticipada.

El hecho de que un instrumento financiero incorpore este término contractual, conocido como compensación negativa, no supone que el instrumento en cuestión deba considerarse No SPPI. Un instrumento financiero que en cualquier caso hubiera cumplido con los condicionantes para considerarse como SPPI compliant excepto por el hecho de incorporar una compensación adicional razonable por la terminación anticipada del contrato (a recibir o a pagar por la parte que decide terminar el contrato anticipadamente), será elegible para valorarse a coste amortizado o a valor razonable con cambios en otro resultado global, según determine el modelo de negocio.

- Ocurrencia de un evento contingente: En algunos casos, una característica contingente da lugar a flujos de efectivo contractuales que son consistentes con un acuerdo básico de préstamo tanto antes como después del cambio en los flujos de efectivo contractuales, pero la naturaleza del evento contingente en sí, no se relaciona directamente con cambios en los riesgos y costes del préstamo (por ejemplo, cuando la tasa de interés de un préstamo se ajusta por una cantidad especificada por la consecución de objetivos ASG).

En tal caso, el activo financiero tiene flujos de efectivo contractuales que son únicamente pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente si, y solo si, en todos los escenarios posibles, los flujos de efectivo contractuales no serían significativamente diferentes de los flujos de efectivo contractuales en un instrumento financiero con términos contractuales idénticos, pero sin tal característica contingente.

En algunas circunstancias, la entidad puede ser capaz de hacer esa determinación realizando una evaluación cualitativa; pero, en otras circunstancias, puede ser necesario realizar una evaluación cuantitativa. Si está claro, con poco o ningún análisis, que los flujos de efectivo contractuales no son significativamente diferentes, una entidad no necesita realizar una evaluación detallada.

La Entidad lleva a cabo de manera periódica un análisis que consiste en determinar cuántos puntos básicos de bonificación se pueden aplicar sobre el tipo de interés de un préstamo cuando se produce el cumplimiento de un evento contingente (por norma general, cumplimiento de objetivos ASG), para que la diferencia entre los flujos de efectivo antes y después de la ocurrencia del evento contingente no difieran en más de un 5%.

El resultado de este análisis se hace llegar, entre otras, a las partes implicadas en la formalización y fijación del precio de este tipo de operaciones para que en ningún caso se pueda conceder bonificaciones que superen el límite establecido.

En casos en los que una característica de un activo financiero no sea congruente con un acuerdo básico de préstamo, es decir, si existe características del activo que dan lugar a flujos contractuales diferentes a pagos del principal e intereses sobre el principal pendiente, la Sociedad evaluará la significatividad y probabilidad de

ocurrencia para determinar si dicha característica o elemento se debe tener en consideración en la evaluación del Test SPPI.

Respecto a la significatividad de una característica de un activo financiero, la valoración que la Sociedad realiza consiste en estimar el impacto que la misma puede tener sobre los flujos contractuales. El impacto de un elemento no es significativo cuando éste supone una variación en los flujos de efectivo esperados inferior al 5%. Este umbral de tolerancia se determina en base los flujos contractuales esperados sin descontar.

Si la característica de un instrumento pudiera tener un efecto significativo sobre los flujos contractuales, pero esa característica de flujos afecta a los flujos contractuales del instrumento solo en el momento en que ocurre un suceso que es extremadamente excepcional, altamente anómalo y muy improbable que ocurra, la Sociedad no tomará en consideración dicha característica o elemento a la hora de evaluar si los flujos de efectivo contractuales del instrumento son únicamente pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente

Clasificación de los pasivos financieros

Los pasivos financieros se clasifican en las siguientes categorías: «Pasivos financieros mantenidos para negociar», «Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados» y «Pasivos financieros a coste amortizado», excepto que se deban presentar como «Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta» o correspondan a «Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura de riesgo de interés» o «Derivados - contabilidad de coberturas», que se presentan de forma independiente.

Particularmente, en la cartera de «Pasivos financieros a coste amortizado»: se registran los pasivos financieros que no se han clasificado como mantenidos para negociar o como otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados. Los saldos que se registran en esta categoría responden a la actividad típica de financiación de la Sociedad, independientemente de su forma de instrumentalización y su plazo de vencimiento.

Reconocimiento inicial y valoración

En el momento de su reconocimiento inicial todos los instrumentos financieros se registran por su valor razonable. Para los instrumentos financieros que no se registren a valor razonable con cambios en resultados, el importe del valor razonable se ajusta añadiendo o deduciendo los costes de transacción directamente atribuibles a su adquisición o emisión. En el caso de los instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados, los costes de transacción directamente atribuibles se reconocen inmediatamente en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Los costes de transacción se definen como gastos directamente atribuibles a la adquisición o disposición de un activo financiero, o a la emisión o asunción de un pasivo financiero, en los que no se habría incurrido si la Sociedad no hubiese realizado la transacción. Entre ellos se incluyen las comisiones pagadas a intermediarios (como las de prescriptores). En ningún caso se consideran como costes de transacción los gastos administrativos internos, ni los gastos derivados de estudios y análisis previos.

La Sociedad identifica a través de herramientas de contabilidad analítica los costes de transacción directos e incrementales de las operaciones de activo. Estos costes se incluyen en la determinación del tipo de interés efectivo, minorándolo para los activos financieros, por lo que se periodifican a lo largo de la duración de la operación.

Valoración posterior de los activos financieros

Tras su reconocimiento inicial, la Sociedad valora un activo financiero a coste amortizado, a valor razonable con cambios en otro resultado global, a valor razonable con cambios en resultados.

Las partidas a cobrar por operaciones comerciales que no tienen un componente significativo de financiación y los créditos comerciales e instrumentos de deuda a corto plazo que se valoran inicialmente por el precio de la transacción o su principal, respectivamente, se continúan valorando por dicho importe menos la corrección de valor por deterioro estimada conforme se describe en el apartado 2.6.

En relación a las compras y ventas convencionales de instrumentos de renta fija y renta variable, estas se registran con carácter general a la fecha de liquidación.

Ingresos y gastos de los activos y pasivos financieros

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

Cartera		Reconocimiento de ingresos y gastos
Activos financieros	A coste amortizado	<ul style="list-style-type: none"> > Intereses devengados: en la cuenta de pérdidas y ganancias con el tipo de interés efectivo de la operación sobre el importe en libros bruto de la operación (excepto en el caso de activos dudosos que se aplica sobre el valor neto contable). > Resto de cambios de valor: ingreso o gasto cuando el instrumento financiero cause baja del balance, se reclasifique o se produzcan pérdidas por el deterioro de valor o ganancias por su posterior recuperación.
	A valor razonable con cambios en resultados	<ul style="list-style-type: none"> > Cambios de valor razonable: los cambios de valor razonable se registran directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias, distinguiendo, para los instrumentos que no sean derivados, entre la parte atribuible a los rendimientos devengados del instrumento, que se registrará como intereses o como dividendos según su naturaleza, y el resto que se registrará como resultados de operaciones financieras en la partida que corresponda. > Intereses devengados: correspondientes a los instrumentos de deuda se calculan aplicando en método del tipo de interés efectivo.
	A valor razonable con cambios en otro resultado global (*)	<ul style="list-style-type: none"> > Intereses o dividendos devengados, en la cuenta de pérdidas y ganancias. Los intereses, igual que los activos a coste amortizado. > Las diferencias de cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias cuando son activos financieros monetarios y en otro resultado global cuando se trate de activos financieros no monetarios. > Los instrumentos de deuda, las pérdidas por deterioro de valor o las ganancias para posterior recuperación en la cuenta de pérdidas y ganancias. > Los restantes cambios de valor se reconocen en otro resultado global.
Pasivos financieros	A coste amortizado	<ul style="list-style-type: none"> > Intereses devengados: en la cuenta de pérdidas y ganancias con el tipo de interés efectivo de la operación sobre el importe en libros bruto de la operación, excepto en el caso de las emisiones Tier1, que se reconocen los cupones discretionales en reservas. > Resto de cambios de valor: ingreso o gasto cuando el instrumento financiero cause baja del balance o se reclasifique.
	A valor razonable con cambios en resultados	<ul style="list-style-type: none"> > Cambios de valor razonable: cambios de valor de un pasivo financiero designado a valor razonable con cambios en resultados, en el caso de aplicar, de la forma siguiente: <ul style="list-style-type: none"> > a) el importe del cambio en el valor razonable del pasivo financiero atribuible a cambios en el riesgo de crédito propio de ese pasivo se reconoce en otro resultado global, que se transferiría directamente a una partida de reservas si se produjera la baja de dicho pasivo financiero, y > b) el importe restante del cambio en el valor razonable del pasivo se reconoce en el resultado del ejercicio. > Intereses devengados: correspondientes a los instrumentos de deuda se calculan aplicando el método del tipo de interés efectivo.

(*) De este modo, cuando un instrumento de deuda se valora a valor razonable con cambios en otro resultado global, los importes que se reconocerían en el resultado del ejercicio serán los mismos que se reconocerían si se valorase a coste amortizado.

Cuando un instrumento de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global se da de baja del balance, la pérdida o ganancia acumulada en el patrimonio neto se reclasifica pasando al resultado del periodo. En cambio, cuando un instrumento de patrimonio neto a valor razonable con cambios en otro resultado global se da de baja del balance, el importe de la pérdida o ganancia registrada en otro resultado global acumulado no se reclasifica a la cuenta de pérdidas y ganancias, sino a una partida de reservas.

El tipo de interés efectivo es la tasa que descuenta los pagos o cobros de efectivo futuros estimados durante la vida esperada del activo financiero o pasivo financiero con respecto al valor en libros bruto de un activo financiero o al coste amortizado de un pasivo financiero. Para calcular la tasa de interés efectiva, la Sociedad estima los flujos de efectivo esperados teniendo en cuenta todos los términos contractuales del instrumento financiero, pero sin tener en cuenta las pérdidas crediticias esperadas. El cálculo incluye todas las comisiones y puntos básicos de interés, pagados o recibidos por las partes del contrato, que integren la tasa de interés efectiva, los costes de transacción y cualquier otra prima o descuento. En aquellos casos en que los flujos de efectivo o la vida restante de un instrumento financiero no pueden ser estimados con fiabilidad (por ejemplo, pagos anticipados), la Sociedad utiliza los flujos de efectivo contractuales a lo largo del periodo contractual completo del instrumento financiero.

En el caso de instrumentos financieros con remuneración variable y contingente al cumplimiento de determinados hechos futuros, diferentes a los préstamos originados y a los depósitos y emisiones realizadas, el criterio contable aplicado por la Sociedad si hubiera un cambio posterior en la estimación de su remuneración que surja de un cambio en la expectativa en cuanto al cumplimiento de la contingencia futura se basa en un recálculo del coste amortizado de la operación y registro del efecto de dicha actualización en la cuenta de resultados.

Reclasificaciones entre carteras de instrumentos financieros

Únicamente si la Sociedad decidiera cambiar su modelo de negocio para la gestión de activos financieros, reclasificaría todos los activos financieros afectados según los requerimientos dispuestos en la Circular 4/2019. Dicha reclasificación se realizaría de forma prospectiva desde la fecha de la reclasificación. De acuerdo con el enfoque de la normativa contable aplicada, con carácter general los cambios en el modelo de negocio ocurren con muy poca frecuencia. Los pasivos financieros no pueden reclasificarse entre carteras.

2.4. COMPENSACIÓN DE ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS

La Sociedad no ha realizado operaciones de compensación de activos y pasivos financieros en los ejercicios 2024 y 2023.

2.5. BAJA DE INSTRUMENTOS

Un activo financiero se da total o parcialmente de baja en el balance cuando expiran los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero o cuando se transfieren a un tercero separado de la sociedad.

El tratamiento contable a aplicar a las transferencias de activos está condicionado por el grado y la forma en que se traspan a terceros los riesgos y beneficios asociados a la propiedad de los activos que se transfieren:

- Si se transfieren de manera sustancial a terceros los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero (en caso de, entre otros, ventas incondicionales, ventas con pacto de recompra por su valor razonable en la fecha de recompra, ventas de activos financieros con una opción de compra adquirida o de venta emitida profundamente fuera de dinero), éste se da de baja del balance, reconociéndose simultáneamente cualquier derecho u obligación retenido o surgido como consecuencia de la transferencia.
- Si se retienen sustancialmente los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero transferido (en caso de, entre otros, ventas de activos financieros con pacto de recompra por un precio fijo o por el precio de venta más la rentabilidad habitual de un prestamista, contratos de préstamo de valores en los que el prestatario tiene la obligación de devolver los mismos o similares) no se da de baja del balance y se continúa valorando con los mismos criterios utilizados antes de la transferencia y se reconoce contablemente:
 - ◆ Un pasivo financiero asociado por un importe igual al de la contraprestación recibida, que se valora posteriormente a su coste amortizado, salvo que cumpla los requisitos para clasificarse como otros pasivos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias.
 - ◆ Los ingresos del activo financiero transferido, pero no dado de baja, y los gastos del nuevo pasivo financiero, sin compensar.
- Si ni se transfieren ni se retienen sustancialmente los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero transferido (en caso de, entre otros, ventas de activos financieros con opción de compra adquirida o de venta emitida que no profundamente dentro ni fuera de dinero u otro tipo de mejoras crediticias por una parte del activo transferido), se distingue entre:
 - ◆ Si la sociedad cedente no retiene el control del activo financiero transferido se da de baja del balance y se reconoce cualquier derecho u obligación retenido o surgido como consecuencia de la transferencia.
 - ◆ Si la sociedad cedente retiene el control del activo financiero transferido continúa reconociéndolo en el balance por un importe igual a su exposición a los cambios de valor que pueda experimentar y reconoce un pasivo asociado al activo financiero transferido. El importe neto del activo transferido y el pasivo asociado será el coste amortizado de los derechos y obligaciones retenidos, si el activo se mide por el coste amortizado, o el valor razonable de los derechos y obligaciones retenidos, si el activo transferido se mide por su valor razonable.

De acuerdo con los términos de los contratos de cesión, la práctica totalidad de la cartera de inversiones crediticias titulizada por la Entidad no cumple los requisitos para darla de baja del balance.

Del mismo modo, los pasivos financieros se darán de baja del balance cuando se hayan pagado, cancelado o expirado las obligaciones derivadas del contrato.

2.6. DETERIORO DEL VALOR DE LOS ACTIVOS FINANCIEROS

La Sociedad aplica los requisitos sobre deterioro del valor a los instrumentos de deuda que se valoran a coste amortizado y a valor razonable con cambios en otro resultado global, así como a otras exposiciones que comportan riesgo de crédito.

El objetivo de los requerimientos del marco normativo contable sobre deterioro de valor es que se reconozcan las pérdidas crediticias esperadas de las operaciones, evaluadas sobre una base colectiva o individual, considerando toda la información razonable y fundamentada disponible, incluyendo la de carácter prospectivo. En determinadas circunstancias, cuando las actualizaciones macroeconómicas disponibles no han sido recogidas en la última recalibración de los modelos de riesgo de crédito o estas son muy inciertas o volátiles, se reconoce la estimación de su impacto como un *Post Model Adjustment (PMA)* en los fondos de provisión, que se revisará a futuro en función de la nueva información disponible y su incorporación a los modelos de riesgo de crédito, evitando en todo caso una duplicidad en la cuantificación de estos impactos.

Las pérdidas por deterioro del período en los instrumentos de deuda se reconocen como un gasto en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Las pérdidas por deterioro en los instrumentos de deuda a coste amortizado se reconocen contra una cuenta correctora de provisiones que reduce el importe en libros del activo, mientras que las de aquellos a valor razonable con cambios en otro resultado global se reconocen contra otro resultado global acumulado.

Las coberturas por pérdidas por deterioro en las exposiciones que comportan riesgo de crédito distintas de los instrumentos de deuda se registran como una provisión en el epígrafe «Provisiones – Compromisos y garantías concedidos» del pasivo del balance. Las dotaciones y reversiones de dichas coberturas se registran con cargo al epígrafe «Provisiones o reversión de provisiones» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

A los efectos del registro de la cobertura por pérdidas por deterioro de los instrumentos de deuda, deben tenerse previamente en cuenta las siguientes definiciones:

- Pérdidas crediticias: corresponden a la diferencia entre todos los flujos de efectivo contractuales adeudados a la Sociedad de acuerdo con el contrato del activo financiero y todos los flujos de efectivo que este espera recibir (es decir, la totalidad de la insuficiencia de flujos de efectivo), descontada al tipo de interés efectivo original o, para los activos financieros comprados u originados con deterioro crediticio, al tipo de interés efectivo ajustado por la calidad crediticia, o el tipo de interés a la fecha a que se refieren los estados financieros cuando sea variable.

En el caso de los compromisos de préstamo concedidos, se comparan los flujos de efectivo contractuales que se deberían a la Sociedad en el caso de la disposición del compromiso de préstamo y los flujos de efectivo que este espera recibir si se dispone del compromiso.

La Sociedad estima los flujos de efectivo de la operación durante su vida esperada teniendo en cuenta todos los términos y condiciones contractuales de la operación (como opciones de amortización anticipada, de ampliación, de rescate y otras similares). En los casos excepcionales en que no sea posible estimar la vida esperada de forma fiable, se utiliza el plazo contractual remanente de la operación, incluyendo opciones de ampliación.

Entre los flujos de efectivo que se tienen en cuenta se incluyen los procedentes de la venta de garantías reales recibidas, teniendo en cuenta los flujos que se obtendrían de su venta, menos el importe de los costes necesarios para su obtención, mantenimiento y posterior venta, u otras mejoras crediticias que formen parte integrante de las condiciones contractuales, como las garantías financieras recibidas. Asimismo, la Entidad también tiene en cuenta al medir las pérdidas esperadas los posibles ingresos derivados de escenarios previstos de la venta de instrumentos financieros.

En aquellos casos en que la estrategia en vigor de la Sociedad para la reducción de los activos problemáticos prevea escenarios de venta de préstamos y otras cuentas a cobrar que han experimentado un incremento en su riesgo de crédito (exposición clasificada en Stage 3), la Sociedad mantiene cualquier activo afectado por dicha estrategia bajo el modelo de negocio de mantener los activos para percibir sus flujos de caja contractuales, por lo que se valoran y clasifican dentro de la cartera de «Activos financieros a coste

amortizado» siempre que sus flujos sean solamente pagos de principal e intereses. Asimismo, mientras permanezca la voluntad de venta, la correspondiente provisión por riesgo de crédito toma en consideración el precio a recibir de un tercero.

- Pérdidas crediticias esperadas: son la media ponderada de las pérdidas crediticias, utilizando como ponderaciones los riesgos respectivos de que ocurran eventos de incumplimiento. Se tendrá en cuenta la siguiente distinción:
 - ◆ Pérdidas crediticias esperadas en la vida de la operación: son las pérdidas crediticias esperadas resultantes de los posibles eventos de incumplimiento durante la vida esperada de la operación.
 - ◆ Pérdidas crediticias esperadas en doce meses: son la parte de las pérdidas crediticias esperadas durante la vida de la operación que corresponde a las pérdidas crediticias esperadas resultantes de los eventos de incumplimiento que pueden producirse en la operación en los doce meses siguientes a la fecha de referencia.

El importe de las coberturas por pérdidas por deterioro se calcula en función de si se ha producido o no un incremento significativo del riesgo de crédito desde el reconocimiento inicial de la operación, y de si se ha producido o no un evento de incumplimiento:

Deterioro observado de riesgo de crédito desde su reconocimiento inicial				
Categoría de riesgo de crédito	Riesgo normal Stage 1	Riesgo normal en vigilancia especial Stage 2	Riesgo dudoso Stage 3	Riesgo fallido
Criterios de clasificación y de traspaso	Operaciones para las que su riesgo de crédito no ha aumentado significativamente desde su reconocimiento inicial.	Operaciones para las que el riesgo de crédito ha aumentado de manera significativa (SICR) pero no presentan eventos de incumplimiento.	<p>Dudoso por razones de morosidad: evento de incumplimiento</p> <p>Dudoso por razones distintas a la morosidad: deterioro crediticio</p>	Operaciones para las que no se tengan expectativas razonables de recuperación.
Cálculo de la cobertura de deterioro	Pérdidas crediticias esperadas en doce meses	Pérdidas crediticias esperadas en la vida de la operación.		Reconocimiento en resultados de pérdidas por el importe en libros de la operación y baja total del activo.
Cálculo y reconocimiento de intereses	Se calculan aplicando el tipo de interés efectivo al importe en libros bruto de la operación.		Se calculan aplicando el tipo de interés efectivo al coste amortizado (ajustado por las correcciones de valor por deterioro).	No se reconocen en la cuenta de resultados.
Operaciones incluidas	Reconocimiento inicial de los instrumentos financieros.	<p>Operaciones incluidas en un acuerdo de sostenibilidad que no han completado el periodo de prueba.</p> <p>Operaciones de acreditados en concurso de acreedores en las que no proceda su clasificación como riesgos dudosos o fallidos.</p> <p>Operaciones refinanciadas o reestructuradas que no proceda clasificar como dudosas y están aún en periodo de prueba (salvo que exista prueba refutable para clasificarla en stage 1)</p> <p>Operaciones con importes vencidos con más de 30 días de antigüedad.</p>	<p>Dudoso por razones de morosidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Importes vencidos >90 días superando umbrales * de materialidad, evaluados a nivel operación en personas físicas y a nivel cliente en personas jurídicas. Para personas físicas se impacta todo el cliente cuando los importes vencidos >90 días superan el 20% del total de la exposición <p>Dudoso por razones distintas de morosidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Operaciones con dudas razonables sobre su reembolso total Operaciones con saldos reclamados judicialmente. Operaciones en proceso de ejecución de la garantía real Operaciones y garantías de titulares en concurso de acreedores sin petición de liquidación. Operaciones refinanciadas que les corresponde clasificación en dudoso Venta de cartera con pérdida económica >5 	<p>Operaciones de remota recuperación.</p> <p>Bajas parciales de operaciones sin que se produzca la extinción de los derechos (fallidos parciales).</p> <p>Operaciones dudosas por razón de morosidad cuando tengan una antigüedad en la categoría superior a 4 años cuando el importe no cubierto con garantías eficaces se haya mantenido con una cobertura por riesgo de crédito del 100% durante más de 2 años (excepto cuando haya garantías reales eficaces que cubran al menos el 10% del importe bruto).</p> <p>Operaciones con todos los titulares declarados en concurso de acreedores en fase de liquidación (salvo que cuenten con garantías reales eficaces que cubran al menos el 10% del importe bruto)</p>

(*) Umbrales absolutos de 100 o 500 euros, dependiendo de si es *retail* o no *retail* respectivamente, y relativo del 1%.

La Sociedad clasifica como fallidos a los instrumentos de deuda, vencidos o no, para los que se considera remota su recuperación y se procede a darlos de baja del activo, sin perjuicio de las actuaciones que se puedan llevar a cabo para intentar conseguir su cobro hasta que no se hayan extinguido definitivamente sus derechos, sea por prescripción, condonación u otras causas.

Se incluyen en la categoría de fallidos, al menos, i) las operaciones dudosas por razón de morosidad con una antigüedad superior a 4 años o, antes de alcanzar esta antigüedad, cuando el importe no cubierto con garantías eficaces se haya mantenido con una cobertura del 100% durante más de 2 años, así como ii) operaciones de titulares declarados en concurso de acreedores para los que conste que se haya declarado o se vaya a declarar la fase de liquidación. En ambos supuestos no se consideran fallidos si cuentan con garantías reales eficaces que cubren al menos el 10% del importe en libros bruto de la operación.

No obstante, para clasificar en esta categoría operaciones antes de que transcurran los plazos indicados, será necesario que la Entidad pruebe el carácter de remota recuperabilidad de estas operaciones.

En base a la experiencia de recobros por parte de la Entidad, se considera remota la recuperación del remanente de las operaciones hipotecarias cuando no existen garantías adicionales una vez se ha recuperado el bien, y, por tanto, dicho remanente, se clasifica como fallido

Cuando los flujos de efectivo contractuales de un activo financiero se modifican o el activo financiero se intercambia por otro, y la modificación o intercambio no da lugar a su baja del balance, la Sociedad recalcula el importe en libros bruto del activo financiero, considerando los flujos modificados y el tipo de interés efectivo aplicable antes de la modificación, y reconoce cualquier diferencia que surja como una pérdida o ganancia por modificación en el resultado del período. El importe de los costes de transacción directamente atribuibles incrementa el importe en libros del activo financiero modificado y se amortizarán durante su vida remanente, lo que obligará a la sociedad a recalcular el tipo de interés efectivo.

2.7. OPERACIONES DE REFINANCIACIÓN O REESTRUCTURACIÓN

La identificación de las operaciones refinanciadas o reestructuradas se detalla en la Nota 3.4.1. Riesgo de crédito- Política de refinanciación.

Como norma general, las operaciones refinanciadas o reestructuradas y las nuevas operaciones realizadas para su refinanciación se clasifican en la categoría de riesgo normal en vigilancia especial. Sin embargo, atendiendo a las características concretas de la operación se clasifican en riesgo dudoso cuando cumplen con los criterios generales para clasificar como tales a los instrumentos de deuda y en particular i) operaciones sustentadas en un plan de negocio inadecuado, ii) operaciones que incluyan cláusulas contractuales que dilaten el reembolso como periodos de carencia superiores a 24 meses, iii) operaciones que presenten importes dados de baja del balance por estimarse irrecuperables que superen las coberturas que resultasen de aplicar los porcentajes establecidos para riesgo normal en vigilancia especial y iv) cuando las medidas pertinentes de reestructuración o refinanciación puedan resultar en una reducción de la obligación financiera superior al 1 % del valor actual neto de los flujos de efectivo esperados. Adicionalmente, se han ajustado los criterios de salida de dudoso, de manera que las operaciones refinanciadas no puedan migrar a stage 2 hasta que lleven 12 meses amortizando.

Las operaciones refinanciadas o reestructuradas y las nuevas operaciones realizadas para su refinanciación permanecen identificadas como en vigilancia especial durante un período de prueba hasta que se cumplan todos los siguientes requisitos:

- Que se haya concluido, después de una revisión de la situación patrimonial y financiera del titular, que no es previsible que pueda tener dificultades financieras y que, por tanto, resulta altamente probable que pueda cumplir con sus obligaciones frente a la Sociedad en tiempo y forma.
- Que haya transcurrido un plazo mínimo de dos años desde la fecha de formalización de la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación desde la categoría de riesgo dudoso.

- Que el titular haya pagado las cuotas devengadas de principal e intereses desde la fecha en la que se formalizó la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación desde la categoría de dudoso. Adicionalmente, es necesario: i) que el titular haya satisfecho mediante pagos regulares un importe equivalente a todos los importes (principal e intereses) que se hallasen vencidos en la fecha de la operación de reestructuración o refinanciación, o que se dieron de baja como consecuencia de ella; ii) o bien, cuando resulte más adecuado atendiendo a las características de las operaciones, que se hayan verificado otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago del titular.

La existencia de cláusulas contractuales que dilaten el reembolso, tales como períodos de carencia para el principal, implica que la operación permanezca identificada como riesgo normal en vigilancia especial hasta que se cumplan todos los criterios.

- Que el titular no tenga ninguna otra operación con importes vencidos más de 30 días al final del período.

Cuando se cumplan todos los requisitos anteriores, las operaciones dejan de estar identificadas en los estados financieros como operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas.

Durante el anterior período de prueba, una nueva refinanciación o reestructuración de las operaciones de refinanciación, refinanciadas, o reestructuradas, o la existencia de importes vencidos en dichas operaciones con una antigüedad superior a los 30 días, supone la reclasificación de estas operaciones a la categoría de riesgo dudoso por razones distintas de la morosidad, siempre que estuvieran clasificadas en la categoría de riesgo dudoso antes del inicio del período de prueba.

Las operaciones refinanciadas o reestructuradas y las nuevas operaciones realizadas para su refinanciación permanecen identificadas como riesgo dudoso hasta que se verifiquen los criterios generales para los instrumentos de deuda y en particular los siguientes requisitos:

- Que haya transcurrido un período de un año desde la fecha de refinanciación o reestructuración.
- Que el titular haya pagado las cuotas devengadas de principal e intereses (esto es, al corriente de pago) reduciendo el principal renegociado, desde la fecha en la que se formalizó la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior desde la fecha de reclasificación de aquella a la categoría de dudoso.
- Que se haya satisfecho mediante pagos regulares un importe equivalente a todos los importes, principal e intereses, que se hallasen vencidos a la fecha de la operación de reestructuración o refinanciación, o que se dieron de baja como consecuencia de ella, o bien, cuando resulte más adecuado atendiendo a las características de las operaciones, que se hayan verificado otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago.
- Que el titular no tenga ninguna otra operación con importes vencidos en más de 90 días en la fecha de reclasificación a la categoría de riesgo normal en vigilancia especial de la operación de refinanciación o reestructurada.

Por otra parte, en relación con el tratamiento contable de las moratorias surgidas en apoyo de la DANA, la Sociedad considera que suponen un cambio cualitativo que da lugar a una modificación contractual pero no a la baja del instrumento financiero afectado (véase Nota 3.4.1. Riesgo de crédito)

2.8. OPERACIONES EN MONEDA EXTRANJERA

La moneda funcional y la moneda de presentación de la Sociedad es el euro, siendo los saldos y transacciones denominados en monedas diferentes al euro denominados en moneda extranjera.

Todas las transacciones en moneda extranjera se registran en el momento de su reconocimiento inicial aplicándoles la tasa de cambio de contado entre la moneda funcional y la moneda extranjera.

Al final de cada periodo sobre el que se informa, las partidas monetarias en moneda extranjera se convierten a euros utilizando el tipo de cambio publicado por el Banco Central Europeo. Las partidas no monetarias valoradas a coste histórico se convierten a euros aplicando el tipo de cambio de la fecha de adquisición y las partidas no monetarias valoradas a valor razonable, que se convierten al tipo de cambio de la fecha de determinación del valor razonable.

En los ejercicios 2024 y 2023, la Sociedad no ha realizado operaciones en moneda extranjera en el curso normal de su actividad.

2.9. RECONOCIMIENTO DE INGRESOS Y GASTOS

A continuación se resumen los criterios más significativos empleados en el reconocimiento de sus ingresos y gastos:

	Características	Reconocimiento	
Ingresos y gastos por intereses, dividendos y conceptos asimilados	Ingresos y gastos por intereses y conceptos asimilados	En función de su periodo de devengo, por aplicación del método del tipo de interés efectivo y con independencia del flujo monetario o financiero que de ello se deriva según se ha descrito anteriormente	
	Dividendos percibidos	Como ingreso en el momento en que nace el derecho a percibirlos, que es el del anuncio oficial de pago de dividendo por el órgano adecuado de la sociedad.	
Comisiones cobradas/pagadas*	Comisiones crediticias Forman parte integral del rendimiento o coste efectivo de una operación de financiación. Se perciben por adelantado.	Comisiones recibidas por la creación o adquisición de operaciones de financiación que no se valoren a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias (i.e.: retribuciones por actividades como la evaluación de la situación financiera del prestatario, la evaluación y registro de garantías diversas, la negociación de condiciones de operaciones, la preparación y tratamiento de documentación y cierre de la transacción)	Se diferencian y se reconocen a lo largo de la vida de la operación como ajuste al rendimiento o coste efectivo de la operación.
		Comisiones pactadas como compensación por el compromiso de concesión de financiación cuando dicho compromiso no se valora a VR con cambios en pérdidas y ganancias y es probable que el Grupo celebre un acuerdo de préstamo específico.	Se diferencian imputándose a lo largo de la vida esperada de la financiación como un ajuste al rendimiento o coste efectivo de la operación. Si el compromiso expira sin que la entidad efectúe el préstamo, la comisión se reconoce como un ingreso en el momento de la expiración.
		Comisiones pagadas en la emisión de pasivos financieros valorados a coste amortizado.	Se incluyen junto con los costes directos relacionados habidos en el importe en libros del pasivo financiero, imputándose como un ajuste al coste efectivo de la operación.
	Comisiones no crediticias Son aquellas derivadas de las prestaciones de servicios financieros distintos de las operaciones de financiación.	Relacionadas con la ejecución de un servicio prestado a lo largo del tiempo (i.e.: comisiones por administración de cuentas y las comisiones percibidas por adelantado de emisión o renovación de tarjetas de crédito).	Se registran a lo largo del tiempo, midiendo el avance hacia el cumplimiento completo de la obligación de ejecución.
		Relacionadas con la prestación de un servicio que se ejecuta en un momento concreto (i.e.: suscripción de valores, cambio de moneda, asesoramiento o sindicación de préstamos).	Se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias en el momento de su cobro.
	Otros ingresos y gastos no financieros	Otros ingresos de las actividades ordinarias	<ul style="list-style-type: none"> > Como criterio general, se reconocen a medida que se produce la entrega de los bienes o la prestación de servicios comprometidos contractualmente. Se reconocen como ingresos durante la vida del contrato el importe de la contraprestación a la que espera tener derecho a cambio de dichos bienes o servicios. > Si se recibe o tiene derecho a recibir una contraprestación sin que se haya producido la transferencia de los bienes o servicios se reconoce un pasivo que permanece en balance hasta que se impute a la cuenta de pérdidas y ganancias. > La Sociedad puede transferir el control a lo largo del tiempo o en un momento concreto.

(*) Excepciones: Las comisiones de los instrumentos financieros que se valoran por su valor razonable con cambio en resultados y la comisión de no disponibilidad (en las operaciones en las que la disposición de fondos es facultativa del titular del crédito) se registran inmediatamente en la cuenta de pérdidas y ganancias. Las comisiones devengadas derivadas de productos o servicios típicos de la actividad financiera se presentan de forma separada de aquellas derivadas de productos y servicios que no se corresponden con la actividad típica, las cuales se presentan en el epígrafe de «Otros ingresos de explotación» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

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

La Entidad activa todos aquellos costes incrementales de la obtención y/o cumplimiento de un contrato siempre que los costes estén directamente relacionados con un contrato o con un contrato esperado que la entidad puede identificar de forma específica. En este sentido, se evalúa si los costes generan o mejoran recursos de la entidad que se utilizarán para satisfacer (o para continuar satisfaciendo) obligaciones de ejecución en el futuro y si se espera recuperar dichos costes.

La Sociedad imputa a la cuenta de pérdidas y ganancias estos costes activados en base a la duración del contrato marco o las operaciones que dan origen a los costes y adicionalmente, al menos con una periodicidad semestral, lleva a cabo un test de deterioro para evaluar en qué medida los beneficios futuros generados por dichos contratos soportan los costes activados. En el caso en el que los costes superasen el valor actual de los beneficios futuros se procedería a deteriorar dichos activos en la proporción pertinente.

En relación a las tasas, gravámenes y similares, la Entidad determina cual es el hecho que da origen a la obligación de su pago tomando en consideración la legislación vigente. El hecho que genera la obligación a un gravamen puede generarse a lo largo del periodo corriente o en un momento puntual del tiempo, procediendo a su registro contable de forma consistente. La preparación de las cuentas anuales bajo el supuesto de empresa en funcionamiento no implica que una Entidad tenga una obligación presente de pagar un impuesto que se activará al operar en un período futuro.

2.10. BENEFICIOS A EMPLEADOS

Recoge todas las formas de contraprestación concedida a cambio de los servicios prestados por los empleados de la Sociedad o por indemnizaciones por cese. Se pueden clasificar en las siguientes categorías:

Beneficios a los empleados a corto plazo

Corresponde a los beneficios a los empleados, distintos de indemnizaciones por cese, que se espera liquidar totalmente antes de los doce meses siguientes al final del periodo anual sobre el que se informa originados por los servicios prestados por los empleados en dicho periodo. Incluye sueldos, salarios y aportaciones a la seguridad social; derechos por permisos retribuidos y ausencias retribuidas por enfermedad; participación en ganancias e incentivos y beneficios no monetarios a los empleados, tales como atenciones médicas, alojamiento, automóviles y entrega de bienes y servicios gratuitos o parcialmente subvencionados.

El coste de los servicios prestados figura registrado en el epígrafe «Gastos de administración – Gastos de personal» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Planes de aportación definida

Los compromisos post-empleo mantenidos con los empleados se consideran compromisos de aportación definida cuando se realizan contribuciones de carácter predeterminado a una entidad separada, sin tener obligación legal ni efectiva de realizar contribuciones adicionales si la entidad separada no pudiera atender las retribuciones a los empleados relacionadas con los servicios prestados en el ejercicio corriente y en los anteriores. Las aportaciones efectuadas por este concepto en cada ejercicio se registran en el epígrafe «Gastos de administración – Gastos de personal» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Beneficios por terminación

El suceso que da lugar a esta obligación es la finalización del vínculo laboral entre la Sociedad y el empleado como consecuencia de una decisión de la Sociedad, la creación de expectativa válida al empleado o la decisión de un empleado de aceptar beneficios por una oferta irrevocable de la Sociedad a cambio de dar por finalizado el contrato laboral.

Se reconoce un pasivo y un gasto desde el momento en que la sociedad no puede retirar la oferta de esos beneficios realizada a los empleados o desde el momento en que reconoce los costes por una reestructuración que suponga el pago de beneficios por terminación. Estos importes se registran como una provisión en el epígrafe «Provisiones – Otras retribuciones a los empleados a largo plazo» del balance, hasta el momento de su liquidación.

Remuneración de empleados basada en instrumentos de capital

En el ámbito de la atribución de retribución variable o participación en planes de incentivos a largo plazo, los empleados de la Sociedad pueden tener derecho a recibir una parte de su retribución en instrumentos financieros, preferentemente acciones de CaixaBank.

Dadas sus características, esta entrega de acciones de CaixaBank a Directivos y Empleados de la Sociedad se contabiliza tal como se define en la NIIF 2, como una transacción con pagos basados en acciones que se liquidan en efectivo.

El coste de la retribución variable y de los planes de incentivos a largo plazo se reconocen íntegramente en el epígrafe «Gastos de administración – Gastos de personal», durante el período en que se presta el servicio, contra un pasivo en el balance. Hasta el momento de su liquidación, este pasivo se registrará por el valor razonable de las acciones a entregar, reconociendo los respectivos cambios de valor en resultado del ejercicio.

La Sociedad adquiere una cartera de acciones de CaixaBank para cubrir la totalidad de este pasivo y estas acciones permanecen registrados en la cartera de “Activos financieros no destinados a negociación valorados a valor razonable con cambios de resultados” hasta la fecha de disponibilidad.

2.11. IMPUESTOS SOBRE BENEFICIOS

El gasto por Impuesto sobre Beneficios se considera un gasto del ejercicio y se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto cuando es consecuencia de una transacción cuyos resultados se registran directamente en el patrimonio neto, en cuyo caso, su correspondiente efecto fiscal también se registra en patrimonio neto.

El gasto por impuesto sobre beneficios se calcula como suma del impuesto corriente del ejercicio, que resulta de aplicar el tipo de gravamen sobre la base imponible del ejercicio, y de la variación de los activos y pasivos por impuestos diferidos reconocidos durante el ejercicio en la cuenta de pérdidas y ganancias. La cuantía resultante se minorará por el importe de las deducciones que fiscalmente son admisibles.

Se registran como activos y/o pasivos por impuestos diferidos las diferencias temporarias, las bases imponibles negativas pendientes de compensación y los créditos por deducciones fiscales no aplicadas. Estos importes se registran aplicándoles el tipo de gravamen al que se espera recuperarlos o liquidarlos.

Todos los activos fiscales figuran registrados en el epígrafe «Activos por impuestos» del balance y se muestran segregados entre corrientes, por los importes a recuperar en los próximos doce meses, y diferidos, por los importes a recuperar en ejercicios posteriores.

Del mismo modo, los pasivos fiscales figuran registrados en el epígrafe «Pasivos por impuestos» del balance y también se muestran segregados entre corrientes y diferidos. Como corrientes se recoge el importe a pagar por impuestos en los próximos doce meses y como diferidos los que se prevé liquidar en ejercicios futuros.

Cabe señalar que los pasivos por impuestos diferidos surgidos por diferencias temporarias asociadas a inversiones en entidades dependientes, participaciones en negocios conjuntos o entidades asociadas, no se reconocen cuando la Sociedad controla el momento de reversión de la diferencia temporaria y, además, es probable que ésta no revierta.

Por su parte, los activos por impuestos diferidos, sólo se reconocen cuando se estima probable reviertan en un futuro previsible y se dispondrán de suficientes ganancias fiscales para poder recuperarlos.

2.12. ACTIVOS TANGIBLES

Incluye el importe de las tarjetas, mobiliario, vehículos, equipos informáticos y otras instalaciones adquiridas en propiedad o en régimen de arrendamiento financiero.

El inmovilizado material de uso propio está integrado por los activos que la Sociedad tiene para uso actual o futuro con propósitos administrativos o para la producción o suministro de bienes y que se espera que sean utilizados durante más de un ejercicio económico.

Con carácter general, los activos tangibles se presentan al coste de adquisición, neto de la amortización acumulada y de la corrección de valor que resulta de comparar el valor neto de cada partida con su correspondiente importe recuperable.

La amortización se calcula, aplicando el método lineal, sobre el coste de adquisición de los activos menos su valor residual.

Las dotaciones en concepto de amortización de los activos tangibles se realizan con contrapartida en el capítulo «Amortización» de la cuenta de pérdidas y ganancias y, básicamente, equivalen a los siguientes porcentajes de amortización, determinados en función de los años de vida útil estimada de los distintos elementos.

VIDA ÚTIL DE ACTIVOS TANGIBLES

(Años)

	VIDA ÚTIL ESTIMADA
Mobiliario e instalaciones	6 - 10
Equipos electrónicos	4
Tarjetas	3

Con motivo de cada cierre contable, la Sociedad analiza si hay indicios de que el valor neto de los elementos de sus activos tangibles exceda de su correspondiente importe recuperable, entendido éste como el mayor importe entre su valor razonable menos los costes de venta necesarios y su valor en uso.

Si se determina que es necesario reconocer una pérdida por deterioro se registra con cargo al epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros – Activos tangibles» de la cuenta de pérdidas y ganancias, reduciendo el valor en libros de los activos hasta su importe recuperable. Tras el reconocimiento de la pérdida por deterioro, se ajustan los cargos futuros en concepto de amortización en proporción al valor en libros ajustado y a su vida útil remanente.

De forma similar, cuando se constata que se ha recuperado el valor de los activos se registra la reversión de la pérdida por deterioro reconocida en períodos anteriores y se ajustan los cargos futuros en concepto de amortización. En ningún caso la reversión de la pérdida por deterioro de un activo puede suponer un incremento de su valor en libros superior al que tendría si no se hubieran reconocido pérdidas por deterioro en ejercicios anteriores.

Asimismo, una vez al año o cuando se observan indicios que así lo aconsejan, se revisa la vida útil estimada de los elementos del inmovilizado y, si es necesario, se ajustan las dotaciones en concepto de amortizaciones en la cuenta de pérdidas y ganancias de ejercicios futuros.

Los gastos de conservación y mantenimiento se cargan en el capítulo «Gastos de administración – Otros gastos de administración» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

2.13. ACTIVOS INTANGIBLES

Tienen la consideración de activos intangibles los activos no monetarios identificables, que no tienen apariencia física y que surgen como consecuencia de una adquisición a terceros o que han sido desarrollados internamente.

Fondo de comercio

El fondo de comercio representa el pago anticipado realizado por la entidad adquirente por los beneficios económicos futuros procedentes de activos que no han podido ser identificados individualmente y reconocidos por separado. Tan sólo se registra fondo de comercio cuando las combinaciones de negocio se realizan a título oneroso.

En los procesos de combinaciones de negocio, el fondo de comercio surge como diferencia positiva entre:

- La contraprestación entregada más, en su caso, el valor razonable de las participaciones previas en el patrimonio del negocio adquirido y el importe de los socios externos.
- El valor razonable neto de los activos identificados adquiridos menos los pasivos asumidos.

El fondo de comercio se registra en el epígrafe «Activo intangible – Fondo de comercio» y se amortiza en base a una vida útil que se presume, salvo prueba en contrario, de 10 años.

Con ocasión de cada cierre contable o cuando existan indicios de deterioro se procede a estimar si se ha producido en ellos algún deterioro que reduzca su valor recuperable por debajo de su coste neto registrado y, en caso

afirmativo, se procede a su oportuno saneamiento con contrapartida en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros – Activos intangibles» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Las pérdidas por deterioro no son objeto de reversión posterior.

Otro activo intangible

Esta partida incluye principalmente el importe de los activos intangibles identificables, entre otros conceptos, activos intangibles surgidos en combinaciones de negocio.

Los activos intangibles con vida útil definida se amortizan en función de la misma, aplicándose criterios similares a los adoptados para la amortización de los activos tangibles. Asimismo, una vez al año o cuando se observan indicios que así lo aconsejan, se revisa la vida útil estimada de los elementos del inmovilizado y, si es necesario, se ajustan las dotaciones en concepto de amortizaciones en la cuenta de pérdidas y ganancias de ejercicios futuros.

Las pérdidas que se produzcan en el valor registrado de estos activos, se reconocen contablemente con contrapartida en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros – Activos intangibles» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Los criterios para el reconocimiento de las pérdidas por deterioro de estos activos y, en su caso, de las recuperaciones de pérdidas por deterioro registradas en ejercicios anteriores son similares a los aplicados para los activos tangibles.

La práctica totalidad de software registrado en este capítulo del balance ha sido desarrollado por terceros y se amortiza con una vida útil media de 11 años.

2.14. ARRENDAMIENTOS

A continuación, se recoge la forma de identificar y contabilizar las operaciones de arrendamiento en las que la sociedad actúa como arrendatario.

Las operaciones de arrendamiento en las que la Sociedad actúa como arrendatario suponen el registro contable en la fecha de comienzo del contrato de un pasivo por arrendamiento (por el valor actual de los pagos futuros) y de un activo por derecho de uso por el mismo importe, que puede incluir además los pagos efectuados en la fecha de comienzo o antes de ésta, los costes directos iniciales, de desmantelamiento o rehabilitación.

Como excepción a lo anterior, la Sociedad contabiliza como gastos los pagos por arrendamiento de los arrendamientos a corto plazo (entendidos como aquellos que en la fecha de comienzo tienen un plazo igual o inferior a doce meses) y de los arrendamientos en los que el bien arrendado sea de escaso valor (<6.000 euros).

El tipo de descuento utilizado es el tipo de interés que el arrendatario habría de pagar para tomar prestado, con un plazo y una garantía similares, los fondos necesarios para obtener un bien de valor semejante al activo por derecho de uso en un entorno económico parecido, denominado «tipo de financiación adicional».

Se ha calculado dicho tipo de financiación adicional tomando como referencia los instrumentos de deuda emitidos– cédulas hipotecarias y deuda sénior – ponderados en función de la capacidad de emisión de cada uno. Se utiliza un tipo específico en función del plazo de la operación y del negocio donde se encuentren los contratos.

El plazo de dichos contratos de arrendamiento se determina en función de la tipología del inmueble (oficina Store, rural, etc.), las cláusulas contractuales existentes que pueden incluir opciones de renovación, cancelación anticipada y compromisos adquiridos por la Entidad (por ejemplo, oficinas sujetas a acuerdos con Competencia).

2.15. PROVISIONES Y PASIVOS CONTINGENTES

En las cuentas anuales se recogen todas las provisiones significativas respecto de las cuales se estima que la probabilidad de que sea necesario atender la obligación es mayor que la de no hacerlo.

Las provisiones, que se cuantifican teniendo en consideración la mejor información disponible sobre las consecuencias del suceso en el que traen su causa y son reestimadas con ocasión de cada cierre contable, se utilizan para afrontar las obligaciones específicas para las cuales fueron originalmente reconocidas. Se procede a su reversión, total o parcial, cuando dichas obligaciones dejan de existir o disminuyen.

La política respecto a las contingencias fiscales es provisionar las actas de inspección incoadas por la Inspección de Tributos en relación a los principales impuestos que le son de aplicación, hayan sido o no recurridas, más los

correspondientes intereses de demora. En cuanto a los procedimientos judiciales en curso, se provisionan aquellos cuya probabilidad de pérdida se estima que supere el 50%.

Cuando existe la obligación presente pero no es probable que haya una salida de recursos, se registra como pasivos contingentes. Los pasivos contingentes pueden evolucionar de forma diferente a la inicialmente esperada, por lo que son objeto de revisión continuada con el objetivo de determinar si se ha convertido en probable dicha eventualidad de salida de recursos. Si se confirma que la salida de recursos es más probable que se produzca que no ocurra, se reconoce la correspondiente provisión en el balance.

Las provisiones se registran en el capítulo «Provisiones» del pasivo del balance en función de las obligaciones cubiertas. Los pasivos contingentes se reconocen en cuentas de orden del balance.

2.16. ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO. PARTE A) ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS

En este estado se presentan los ingresos y gastos reconocidos como consecuencia de la actividad de la Sociedad durante el ejercicio, distinguiendo entre aquellos registrados como resultados en la cuenta de pérdidas y ganancias y los otros ingresos y gastos reconocidos directamente en el patrimonio neto.

2.17. ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO. PARTE B) ESTADOS TOTALES DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

En este estado se presentan todos los cambios habidos en el patrimonio neto de la Sociedad, incluidos los que tienen su origen en cambios en los criterios contables y en correcciones de errores. En el estado se presenta una conciliación del valor en libros al comienzo y al final del ejercicio de todas las partidas que forman el patrimonio neto, agrupando los movimientos en función de su naturaleza:

- Ajustes por cambios en criterios contables y correcciones de errores: incluye los cambios en el patrimonio neto que surgen como consecuencia de la re-expresión retroactiva de los saldos de los estados financieros distinguiendo los que tienen origen en cambios en los criterios contables de los que corresponden a corrección de errores.
- Total de Ingresos y gastos reconocidos: recoge, de manera agregada, el total de las partidas registradas en el estado de cambios en el patrimonio neto parte A) Ingresos y Gastos reconocidos, anteriormente indicadas.
- Otras variaciones en el patrimonio neto: recoge el resto de partidas registradas en el patrimonio neto.

Particularmente, en los epígrafes de «Ganancias acumuladas» y «Otras reservas» se recoge:

- El epígrafe de fondos propios «Ganancias acumuladas» incluye, al cierre del ejercicio, las ganancias no distribuidas procedentes de la aplicación de resultados de la Sociedad y los resultados procedentes de la venta de las inversiones clasificadas en «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global – Instrumentos de patrimonio», entre otras.
- El epígrafe de fondos propios «Otras reservas» incluye, al cierre del ejercicio, los impactos de 1ª aplicación de normativa contable y las aportaciones del Accionista Único de la Sociedad.

2.18. ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO

Los conceptos utilizados en la presentación de los estados de flujos de efectivo son los siguientes:

- Flujos de efectivo: entradas y salidas de dinero en efectivo y de sus equivalentes; es decir, las inversiones a corto plazo de gran liquidez y bajo riesgo de alteraciones en su valor.
- Actividades de explotación: se utiliza el método indirecto para la presentación de los flujos de efectivo de las actividades de explotación, así como de otras actividades que no se pueden calificar como de inversión o de financiación.
- Actividades de inversión: las de adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos a largo plazo.
- Actividades de financiación: actividades que producen cambios en la composición del patrimonio neto y de los pasivos que no forman parte de las actividades de explotación.

3. GESTIÓN DEL RIESGO

3.1. ENTORNO Y FACTORES DEL RIESGO

Desde la perspectiva de la Sociedad, del ejercicio 2024 pueden destacarse los siguientes factores que han repercutido significativamente en la gestión del riesgo, tanto por su incidencia en el año como por las implicaciones a largo plazo:

- **Entorno macroeconómico**

- **Economía internacional**

En 2024, la economía internacional mostró una notable resiliencia, con un crecimiento estimado del PIB mundial ligeramente superior al 3%. La actividad se vio apoyada por la robustez de los mercados laborales, cierta recuperación del poder adquisitivo de los hogares y la distensión de las condiciones financieras, en un año en el que la inflación siguió bajando. Además, los precios energéticos se mantuvieron relativamente estables a pesar de la persistencia de tensiones y elevada incertidumbre en el ámbito geopolítico.

Con todo, detrás de la resistencia de la economía global el desempeño por regiones fue dispar. En EE. UU. la actividad se mantuvo firme y el PIB creció un 2,8%, superando las expectativas. China, tras un arranque de año débil, sorprendió positivamente en el último trimestre y logró un crecimiento del PIB en el conjunto de 2024 del 5,0%. En el caso de la eurozona, la economía no consiguió despegar como se esperaba y la actividad mantuvo cierta flaqueza. El PIB anotó un crecimiento en el año del 0,7% con una debilidad especialmente marcada en Alemania y, en el último tramo del año, también en Francia. En este contexto de enfriamiento económico, la inflación mostró una clara senda descendente en todos los países, permitiendo que la inflación general en el agregado de la eurozona se situara en media del 2024 en el 2,4% frente al 5,4% de 2023.

La continuidad del proceso de desinflación hacia los objetivos de los bancos centrales permitió el inicio de la distensión monetaria en las principales economías internacionales. El BCE inició las bajadas de tipos en junio y la Reserva Federal (FED) en septiembre. Ambos bancos centrales mantuvieron un ritmo de bajadas graduales a lo largo del segundo semestre de 2024 y cerraron el año con una bajada acumulada de 100 p. b. respecto al pico, dejando los tipos en el rango 4,25%-4,50% para la FED y con un tipo de la facilidad de depósitos del BCE en el 3,00%. Además, tanto la FED como el BCE dieron continuidad al proceso de reducción de sus balances, con una estrategia pasiva de no reinvertir los activos vencidos y retirando gradualmente un exceso de liquidez que, especialmente en la eurozona, seguía siendo muy abundante al cierre del año.

La perspectiva de una normalización de la actividad hacia ritmos más acordes con el potencial de las economías americana y europea, junto con la expectativa de que la inflación se aproxime a los objetivos de los respectivos bancos centrales, hace prever que tanto la FED como el BCE seguirán con recortes de tipos en 2025, aunque a distintas velocidades. En concreto, las cotizaciones financieras prevén que, en EE. UU., la FED lleve los tipos hasta el intervalo 3,75%-4,00%, mientras que en la eurozona esperan que el BCE baje tipos hasta situar el depo en el 2,00% en la segunda parte de 2025. Sin embargo, las perspectivas de normalización económica en 2025 están rodeadas por un entorno de riesgos exigente, especialmente en términos de conflictos y tensiones geopolíticas y de incertidumbre sobre un aumento del proteccionismo y la fragmentación del comercio mundial.

El final del año 2024 vino marcado por un aumento de la incertidumbre en torno a las políticas de la nueva administración americana tras la victoria de Trump y sus posibles impactos en los ámbitos económico y geopolítico, así como por la debilidad de la zona euro, enmarcada en un contexto de incertidumbre política en sus dos principales economías.

- ◆ **España y Portugal**

En 2024 la economía española mostró un comportamiento mejor del previsto inicialmente, a pesar de un contexto marcado aún por tipos de interés elevados durante una buena parte del año. En este sentido, el PIB creció un 3,2%, un ritmo que coloca a España a la cabeza en crecimiento entre las grandes economías de la eurozona.

Entre los factores que explican el elevado dinamismo de la economía destaca, por un lado, el buen desempeño del sector exterior, apoyado, fundamentalmente, en las exportaciones de servicios, tanto los no turísticos como, especialmente, el turismo, que volvió a ser un motor destacado de la actividad económica. Por otro lado, hay que resaltar la reactivación del gasto de las familias, que se vio impulsado por la mejora de poder adquisitivo, en un entorno de amortiguación de las tensiones inflacionistas, y el empuje del mercado laboral, al que también contribuyó el aumento de la población, a través de los flujos migratorios. A este respecto, el año cerró con un aumento de más de medio millón de afiliados a la Seguridad Social hasta superar los 21,3 millones, nuevo máximo histórico.

La inflación sorprendió positivamente en 2024 y registró una notable corrección, situándose en media anual en el 2,8% frente al 3,5% registrado el año anterior. La inflación subyacente –que excluye productos energéticos y los alimentos no elaborados– mostró una mayor caída (2,9% de media anual frente al 6,0% de 2023).

De cara a 2025, preveemos una ligera moderación del crecimiento del PIB, si bien los datos del tramo final de 2024 han sorprendido positivamente. La demanda externa irá cediendo protagonismo con la normalización de los ritmos de avance del sector turístico y la debilidad continuada de nuestros principales socios comerciales. Por su parte, la demanda interna irá ganando tracción, tanto el consumo de los hogares, que, además de contar con una sólida posición financiera, continuarán recuperando poder adquisitivo, como de la inversión, gracias a unas condiciones de financiación más favorables y al despliegue de los fondos *Next Generation* EU; por el contrario, el consumo público tendrá una aportación más modesta, dado el necesario ajuste del déficit público, una vez que se retomen las reglas fiscales. La DANA que afectó a la provincia de Valencia a finales de octubre podría tener un impacto negativo limitado a corto plazo, si bien los gastos de reconstrucción y rehabilitación podrían suponer una aportación neta positiva al crecimiento del PIB en 2025.

En 2024, la economía portuguesa anotó una ligera desaceleración, con un PIB del 1,9% en comparación con el 2,5% registrado en 2023. En todo caso, se trata de un ritmo de expansión superior al promedio de la eurozona. Los efectos acumulados de diversos choques en la economía global, el impacto del proceso inflacionario y el pronunciado aumento de los tipos de interés, que alcanzaron su punto máximo a mediados de 2023, así como cierta incertidumbre antes de las elecciones legislativas de marzo, fueron factores que contribuyeron al enfriamiento observado en 2024. No obstante, la economía mostró una trayectoria de menos a más a lo largo del año, con la tasa interanual del PIB acelerándose desde un ritmo intertrimestral del 0,6% en el primer trimestre al 1,5% en el cuarto trimestre. La demanda interna fue el principal motor del crecimiento, destacando el dinamismo del consumo privado, fortalecido por el notable avance de la renta de las familias, en un contexto de sostenido aumento del empleo, y de la inversión, impulsada por el avance en la ejecución de los fondos comunitarios.

Para 2025, anticipamos que la economía mantendrá un tono más expansivo, con un crecimiento del PIB del 2,3%, beneficiándose de la relajación de la política monetaria, de la convergencia de la inflación hacia el 2%, y de una política fiscal acomodaticia, aprovechando que el buen desempeño de los últimos años ha llevado a una situación excedentaria en las cuentas del Estado y una acusada reducción de la deuda pública.

■ Entorno regulatorio

El esquema normativo sobre el que se sustenta el modelo de negocio de la Sociedad es determinante en su desarrollo, ya sea en relación con procesos de gestión o metodológicos. De este modo, el análisis normativo representa un punto relevante en la agenda de la Sociedad.

Entre las propuestas de cambios legislativos y regulatorios, así como de la nueva legislación y regulación aprobada en 2024, cabe destacar:

◆ Finanzas sostenibles y factores medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG):

En relación con el ámbito de gobierno corporativo y de sostenibilidad se han adoptado dos importantes directivas en 2024:

- i) Directiva sobre diligencia debida en materia de sostenibilidad corporativa (CSDDD), cuyo objetivo es fomentar un comportamiento empresarial sostenible y responsable, y anclar los derechos

humanos y las consideraciones medioambientales en las operaciones y el gobierno corporativo de las organizaciones.

- ii) Directiva de eficiencia energética en edificios (EPBD), que incluye medidas sin precedentes para implicar a los bancos en la financiación de la rehabilitación.

A nivel nacional, se ha avanzado en la trasposición de la Directiva relativa a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas (CSRD). También destaca la publicación del Libro Verde sobre Finanzas Sostenibles en España y del borrador de Orden Ministerial por el que se crea y regula el Consejo de Finanzas Sostenibles.

◆ Regulación digital y pagos:

En el área de pagos, y a nivel comunitario, cabe destacar la publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE) del Reglamento sobre las transferencias inmediatas en euros.

En materia de datos, se pone de relieve la publicación en el DOUE del Reglamento para el establecimiento de un marco europeo de identidad digital, que introduce la *Wallet* de Identidad Digital Europea.

En lo relativo a la inteligencia artificial, cabe subrayar la publicación en el DOUE del Reglamento por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial.

En el ámbito de la ciberseguridad, destacan las publicaciones relativas a los desarrollos normativos elaborados por las Autoridades Europeas de Supervisión (ESA) de DORA (*Digital Operational Resilience Act*).

Finalmente, en el ámbito de implementación, destacan los avances en la implantación del Reglamento de Pagos Instantáneos y Reglamento de DORA, ambos aplicables en gran parte de su articulado desde enero de 2025.

◆ Retail y mercados:

Desde finales del año 2023 y durante 2024, el Gobierno de España ha retomado e impulsado varias iniciativas legislativas en el ámbito de retail y mercados, destacando: i) el proyecto de ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela; y ii) el proyecto de ley por la que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes.

Asimismo, el Consejo de Ministros aprobó el 12 de marzo el Anteproyecto de la Ley Orgánica de medidas en materia de eficiencia del servicio público de Justicia y de acciones colectivas para la protección y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios. Durante la tramitación parlamentaria en octubre de 2024 se eliminó finalmente del proyecto la regulación relativa a las acciones colectivas.

Adicionalmente, el pasado 14 de mayo, el Consejo de Ministros aprobó el Anteproyecto de Ley de administradores y compradores de créditos que regula, entre otros asuntos, la renegociación de créditos dudosos y la compraventa de carteras de préstamos morosos que realizan las entidades de crédito. El proyecto normativo trata de reforzar la protección de los consumidores financieros en situación de vulnerabilidad económica, incluyendo la obligación de las entidades de disponer de políticas de renegociación de deudas y que se les ofrecen soluciones para afrontarlas. La Directiva que se traspone tiene además como objetivo facilitar que las entidades financieras puedan vender sus carteras de créditos, permitiéndoles sanear sus balances y mejorar su solvencia.

◆ Prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (PBC/FT):

El 19 de junio, se publicó el paquete normativo de la UE contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, con el objetivo de armonizar la normativa vigente sobre PBC/FT en toda la UE. El paquete legislativo contiene: i) el Reglamento para la creación de la Autoridad de Lucha contra el Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (AMLA); ii) el Reglamento único que refunde y unifica las normas sobre PBC/FT y que aborda las categorías de sujetos obligados introduciendo algunos nuevos como plataformas de *crowdfunding* y sus intermediarios; iii) la Directiva sobre mecanismos de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (VI Directiva PBC/FT); y iv) la Directiva sobre el acceso de autoridades competentes a los registros centralizados de cuentas bancarias y a las medidas técnicas destinadas a facilitar el uso de los registros de operaciones ("Directiva de interconexión").

■ Top eventos de riesgos

Los denominados "top eventos de riesgos" son los acontecimientos adversos más relevantes a los que está expuesto el Grupo CaixaBank más allá de su propio modelo de negocio a medio plazo, y que puedan resultar en un impacto significativo, sea en su situación financiera, reputación, estrategia o cualquier otro ámbito. Por tanto, en caso de materialización de uno de estos eventos de riesgo, la afectación se daría a través de uno o varios riesgos del Catálogo. En este sentido, la severidad del impacto de estos acontecimientos puede mitigarse con la gestión de los riesgos.

Se relacionan los top eventos de riesgos más relevantes actualmente identificados con el objetivo de poder anticipar y gestionar sus efectos:

◆ **Shocks derivados del entorno geopolítico y macroeconómico**

Deterioro pronunciado y persistente de las perspectivas macroeconómicas y un aumento de la aversión al riesgo en los mercados financieros. Podría ser, por ejemplo, el resultado de: una intensificación de la guerra en Ucrania, Oriente Medio, o el estallido de otros conflictos, la prolongación e intensificación de las tensiones inflacionistas, nuevos incrementos de los tipos de interés, otros *shocks* geopolíticos de alcance global, factores políticos domésticos (como tensiones territoriales, gobiernos populistas o protestas sociales), una nueva pandemia, o la reaparición de tensiones en el seno de la zona euro que avivaran los riesgos de fragmentación. Posibles consecuencias: aumento de la prima de riesgo país (coste de financiación), presión sobre los costes (por inflación), reducción de volúmenes de negocio, empeoramiento de calidad crediticia, salidas de depósitos, daños materiales en oficinas o impedimentos para el acceso a centros corporativos (por protestas o sabotajes fruto del descontento social).

◆ **Irrupción de nuevos competidores y aplicación de nuevas tecnologías**

Se prevé un incremento de la competencia de nuevos entrantes, tales como *fintechs* (e. g. *digital banks*), *bigtechs* y *neobancos* con propuestas o tecnologías disruptivas. En función del grado de intensidad de este evento, algún nuevo competidor podría hacerse con una cuota de mercado relevante a costa de las entidades tradicionales. También podría producirse una intensa desagregación y desintermediación de parte de la cadena de valor, lo que podría comportar un impacto en márgenes y en venta cruzada, al competir con entidades más ágiles, flexibles y generalmente con propuestas de bajo coste para el consumidor. Todo ello podría quedar agravado si las exigencias regulatorias aplicables a estos nuevos competidores y servicios no se equiparasen a las actuales de las entidades de crédito.

Sin embargo, la tendencia a la normalización de los tipos de interés y la retirada de liquidez por parte de los bancos centrales ha reducido las inversiones en *fintechs* y ha puesto mayor foco en su rentabilidad, lo que ha condicionado su capacidad para seguir estrategias agresivas de crecimiento. No obstante, la normalización de los tipos de interés en terreno positivo también facilita la aparición de ofertas comerciales para captación de depósitos por parte de *digital banks* que tengan licencia bancaria, lo cual les podría ayudar a ampliar su base de clientes. Respecto a las *bigtechs*, estas siguen ampliando su posicionamiento en partes de la cadena de valor de las entidades financieras en otras jurisdicciones.

Paralelamente a los desarrollos de los nuevos entrantes, también existen iniciativas promovidas por las autoridades reguladoras que podrían facilitar la entrada en el negocio financiero de otros agentes. Una de ellas sería el lanzamiento de un euro digital, pendiente aún de diseño concreto, podría permitir que *players* no bancarios intermediaran la gestión de las carteras de euros digitales. Otros ejemplos son las propuestas legislativas para una identificación digital europea, PSD3 y *Open Finance* que facilitarán la compartición de datos financieros con terceros y reducirán los costes de cambio de proveedor de servicios financieros.

En cuanto a las nuevas tecnologías, destacan los avances recientes en inteligencia artificial generativa, una tecnología que puede impulsar el crecimiento de competidores, la reducción de costes y nuevas formas de relacionarse con los clientes. Su grado de aplicación puede dar lugar a ventajas o desventajas competitivas.

◆ **Ciberdelincuencia y seguridad de la información**

La ciberdelincuencia continúa evolucionando año tras año los esquemas delictivos para seguir intentando lucrarse mediante diferentes modalidades de ataques. En este sentido, la difusión de nuevas tecnologías y servicios que el Grupo pone a disposición de los clientes conlleva nuevas vías de oportunidad que intenta explotar la ciberdelincuencia y, por ende, la sofisticación de sus operaciones delictivas.

Esta evolución constante de los vectores y técnicas delictivas imponen al Grupo la presión de reevaluar de forma constante el modelo de prevención, gestión y respuesta a los ciberataques y fraudes a fin de poder responder de forma efectiva a los riesgos actuales y emergentes. Ejemplo de ello es la adopción de la inteligencia artificial generativa por parte de los ciberdelincuentes a fin de ser más eficientes y efectivos en la construcción y ejecución de sus ataques e intentos de fraude, a lo que el Grupo responde con nuevas capacidades y estrategias de seguridad.

Las constantes campañas de suplantación de diferentes empresas y organismos oficiales han hecho posible que determinados eventos de ciberseguridad se hayan materializado en numerosas organizaciones por parte de los cibercriminales. En paralelo, reguladores y supervisores en el ámbito financiero han escalado en sus agendas la prioridad de este ámbito. En concreto, el BCE ha ejecutado este 2024 y sobre gran parte del sector financiero europeo un ejercicio de resiliencia sobre ciberseguridad, en el cual CaixaBank ha obtenido un resultado satisfactorio. Por otro lado, en enero de 2025 es de aplicación la directiva DORA (*Digital Operational Resilience Act*), orientada precisamente a reforzar la resiliencia digital del sector financiero.

Teniendo en cuenta el contexto mundial, las amenazas existentes sobre la ciberseguridad y los ataques recientes recibidos por otras entidades, la explotación de dichos eventos en el entorno digital del Grupo podría suponer graves impactos de distinta índole, destacando la corrupción masiva de datos, la indisponibilidad de servicios críticos (p. ej. *ransomware*), ataques a la cadena de suministro, la filtración de información confidencial o el fraude en canales digitales. La materialización de dichos impactos, directamente relacionados con la operativa bancaria, podría derivar adicionalmente en importantes sanciones por parte de los organismos competentes y en potenciales daños reputacionales para el Grupo.

◆ **Evolución desfavorable del marco legal, regulatorio o supervisor**

El riesgo de incremento de la presión proveniente del entorno legal, regulatorio o supervisor es uno de los riesgos identificados en el ejercicio de autoevaluación de riesgos que pueden suponer un mayor impacto a corto-medio plazo. En concreto, se observa la necesidad de continuar manteniendo una monitorización constante de las nuevas propuestas normativas y de su implementación, dada la elevada actividad de legisladores y reguladores en el sector financiero. En la actualidad, entre otras, destacan las crecientes expectativas en materia de ciberseguridad y en aspectos ASG por parte de los distintos grupos de interés (supervisores, reguladores, órganos de gobierno, etc.).

Entre las iniciativas legislativas a nivel europeo destacan la implementación de las reformas finales de Basilea III, la reforma del marco de gestión de crisis bancarias (CMDI) y la revisión del marco de titulaciones. En relación con aspectos ASG, destacan requerimientos de información más estrictos (p. ej. la Directiva sobre información corporativa en materia de sostenibilidad -CSRD- y la Directiva sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad -CSDDD-) y la mayor presión supervisora en la gestión de estos riesgos (p. ej. revisión supervisora del BCE de las prácticas de las entidades en la gestión de riesgos medioambientales o la Guía del BCE sobre gobierno y cultura de riesgos). Además, destaca la implementación de la Ley 11/2023, de 8 de mayo, de transposición de las Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios, el Reglamento DORA (*Digital Operational Resilience Act*).

Por otro lado, destaca el seguimiento a nivel europeo de las propuestas legislativas sobre el euro digital, la compartición de datos financieros con terceros (p. ej. PSD3, *open finance*) y la Estrategia del Inversor Minorista (*Retail Investment Strategy* -RIS). A nivel nacional, la trasposición de la Directiva de Crédito al Consumo, la propuesta de Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero, el proyecto de Ley orgánica de acciones para la protección de los derechos e intereses de los consumidores, y el Anteproyecto de Ley de administradores y compradores de créditos.

◆ **Eventos extremos**

Dada su naturaleza, son eventos de baja probabilidad de ocurrencia, pero con elevado potencial para causar consecuencias significativas, tales como pandemias o eventos de naturaleza medioambiental. Su baja frecuencia histórica dificulta establecer cuál podría ser el impacto en cada uno de los riesgos del Catálogo, así como las acciones que provocarían para contener o tratar el evento y mitigar su impacto en las economías de los países afectados. Tomando como referencia la COVID-19 podría producirse elevada

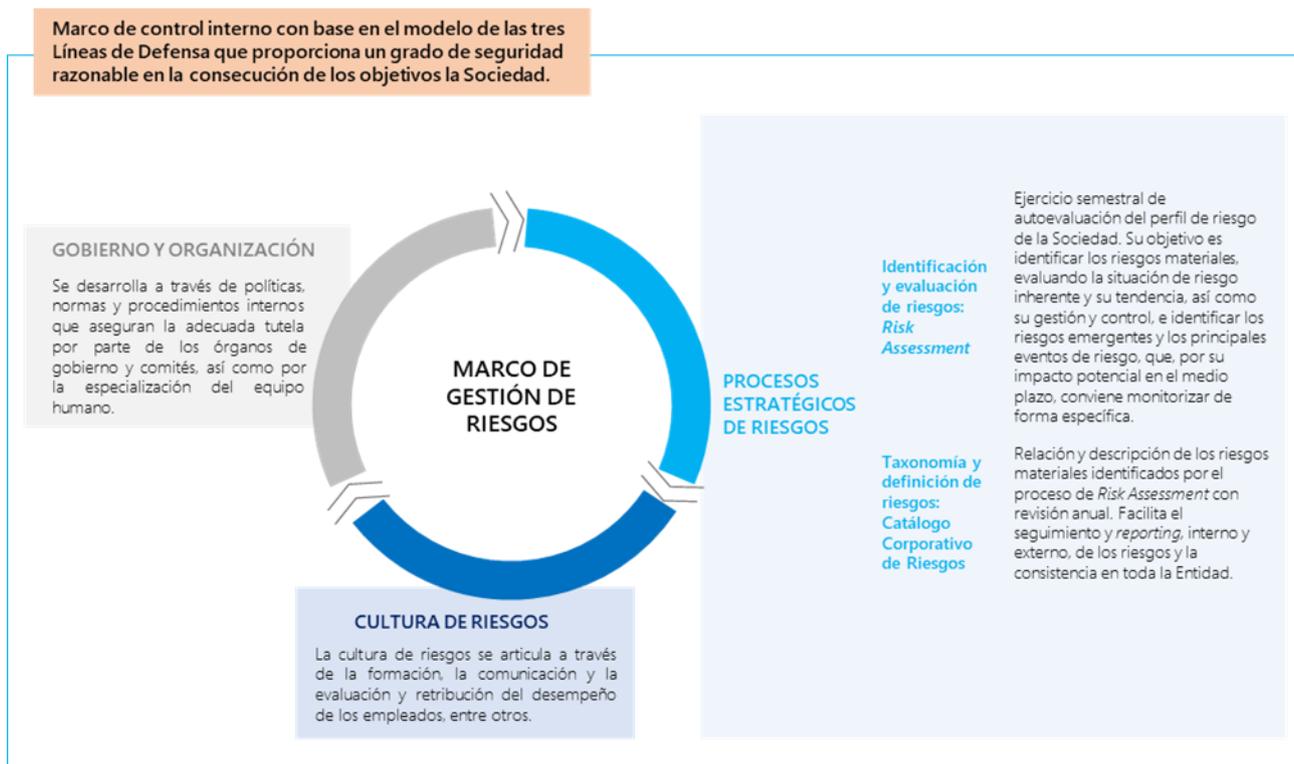
volatilidad en los mercados financieros. Asimismo, las perspectivas macroeconómicas podrían empeorar de forma notable y con bastante incertidumbre en los escenarios prospectivos.

El Grupo CaixaBank cuenta con medidas mitigantes para cada uno de los eventos estratégicos identificados, la Sociedad queda cubierta con las medidas mitigantes definidas para el Grupo CaixaBank.

3.2. GOBIERNO, GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

El Grupo CaixaBank tiene como objetivo mantener un perfil de riesgo medio bajo, una confortable adecuación de capital y holgadas métricas de liquidez, en consonancia con su modelo de negocio y el apetito al riesgo definido por el Consejo de Administración.

La Sociedad cuenta, como parte del marco de control interno y conforme a lo establecido en la Política corporativa de gestión global del riesgo, con un marco de gestión de riesgos que le permite tomar decisiones fundamentadas sobre la asunción de riesgos de forma coherente con el perfil de riesgo objetivo y el nivel de apetito establecido por el Grupo. Este marco se compone de los siguientes elementos:



3.2.1. Marco de control interno

El marco de control interno es el conjunto de estrategias, políticas, sistemas y procedimientos que existen en la Sociedad para garantizar una gestión prudente del negocio y una operativa eficaz y eficiente. Se realiza a través de:

- una adecuada identificación, medición y mitigación de los riesgos a los que la Sociedad está o puede estar expuesta,
- la existencia de información financiera y no financiera completa, pertinente, fiable y oportuna,
- la adopción de procedimientos administrativos y contables sólidos y
- el cumplimiento de la normativa y requisitos en materia de supervisión, de los códigos deontológicos y de las políticas, procesos y normas internas.

Está integrado en el sistema de gobierno interno de la Sociedad, alineado con el modelo de negocio y es acorde con: i) la normativa aplicable a las entidades financieras; ii) las Directrices de Gobierno Interno de la EBA de 2 de julio de 2021, las cuales desarrollan los requerimientos de gobierno interno establecidos en la Directiva 2013/36/EU del Parlamento Europeo; iii) las recomendaciones de la CNMV sobre esta materia y iv) otras directrices sobre funciones de control aplicables a entidades financieras.

Las líneas directrices del marco de control interno del Grupo CaixaBank están recogidas en la Política corporativa de gobierno y control interno, y se configuran sobre la base del “modelo de tres líneas de defensa”.

Primera línea de defensa

Formada por las líneas y unidades de negocio, junto con las áreas que les prestan soporte, que originan la exposición a los riesgos en el ejercicio de su actividad. Asumen riesgos teniendo en cuenta el apetito al riesgo, los límites de riesgo autorizados y las políticas y procedimientos existentes, y forma parte de su responsabilidad gestionar y controlar estos riesgos. Son responsables, por tanto, de desarrollar e implementar procesos y establecer mecanismos de control para asegurar que se identifican, miden, evalúan, gestionan, mitigan, controlan y reportan los principales riesgos que originan con sus actividades.

Las líneas de negocio y las áreas de soporte integran el control en su actividad diaria como un elemento básico que refleja la cultura de riesgos de la Sociedad.

Cuando el nivel de complejidad o intensidad de las actividades así lo requieren, se establecen unidades de análisis o control específicas, dotadas de mayor especialización, para asegurar un nivel adecuado de control de los riesgos sobre dichas actividades. Estas funciones pueden estar integradas en las propias unidades de negocio y soporte al negocio, siempre que no pertenezcan a las funciones de segunda o tercera línea de defensa.

Segunda línea de defensa

Formadas por las funciones de gestión de riesgos RMF (*Risk Management Function*, función adscrita al departamento de Riesgos) y de Cumplimiento (Compliance). Son responsable, entre otros, de:

- La elaboración, de forma coordinada con la primera línea de defensa, de políticas de gestión de los riesgos, evaluando su cumplimiento posterior.
- La identificación, medición y seguimiento de los riesgos (incluyendo los emergentes), contribuyendo a la definición e implantación de indicadores de riesgo, de riesgo de proceso y de controles.
- El seguimiento periódico de la efectividad de los indicadores y controles de primera línea de defensa, así como de indicadores y controles propios de la segunda línea de defensa.
- El seguimiento de las debilidades de control identificadas, así como del establecimiento e implantación de los planes de acción para remediarlas.
- La emisión de una opinión sobre la adecuación del entorno de control de los riesgos.

Tercera línea de defensa

Auditoría Interna del Grupo CaixaBank, como función independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, actúa como tercera línea de defensa, supervisando las actuaciones de la primera y segunda línea con el objetivo de proporcionar una seguridad razonable a la alta dirección y a los órganos de gobierno. Contribuye a la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo CaixaBank, aportando un enfoque sistemático y disciplinado en la evaluación y mejora de los procesos de gestión de riesgos y controles, y del gobierno corporativo.

Con el fin de establecer y preservar la independencia de la función, la Dirección de Auditoría Interna del Grupo CaixaBank depende funcionalmente de la Presidencia de la Comisión de Auditoría y Control de CaixaBank, sin perjuicio de que deba reportar al Presidente del Consejo de Administración de CaixaBank para el adecuado cumplimiento de sus funciones y a la Comisión de Auditoría de la Sociedad.

Auditoría Interna del Grupo CaixaBank dispone de un Estatuto de su función, aprobado por el Consejo de Administración de CaixaBank que establece que es una función independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, se ha concebido para agregar valor y mejorar las actividades. Tiene como objetivo proporcionar una seguridad razonable a la alta dirección y a los órganos de gobierno sobre:

- La eficacia y eficiencia de los sistemas de control interno para la mitigación de los riesgos asociados a las actividades del Grupo CaixaBank.
- El cumplimiento de la legislación vigente, con especial atención a los requerimientos de los supervisores y la adecuada aplicación de los marcos de gestión global y apetito al riesgo definidos.
- El cumplimiento de las políticas y normativas internas, y la alineación con las mejores prácticas y buenos usos sectoriales, para un adecuado gobierno interno del Grupo CaixaBank.

- La fiabilidad e integridad de la información financiera, no financiera y operativa, incluyendo la efectividad del Sistema de Control Interno sobre la información financiera y no financiera (SCIIF y SCIINF).

En este sentido, los principales ámbitos de supervisión se refieren a:

- La adecuación, eficacia e implantación de políticas, normas y procedimientos.
- La efectividad de los controles.
- La adecuada medición y seguimiento de Indicadores de la primera línea de defensa y la segunda línea de defensa.
- La existencia y correcta implantación de los planes de acción para la remediación de las debilidades de los controles.
- La validación, el seguimiento y la evaluación del entorno de control que realiza la segunda línea de defensa.

Asimismo, sus funciones incluyen:

- La elaboración de un plan estratégico plurianual de Auditoría Interna alineado con el de la Entidad, así como la elaboración del plan anual de auditoría con visión plurianual basado en las evaluaciones de riesgos, que incluya los requerimientos de los reguladores y aquellas tareas o proyectos solicitados por la Alta Dirección y la Comisión de Auditoría. El plan anual será propuesto a la Comisión de Auditoría para su revisión y posterior traslado al Consejo de Administración para su aprobación.
- El reporte periódico de las conclusiones de los trabajos realizados y las debilidades detectadas a los Órganos de Gobierno, la Alta Dirección, los auditores externos, supervisores y el resto de los entornos de control y gestión que corresponda.
- La aportación de valor mediante la formulación de recomendaciones para solventar las debilidades detectadas en las revisiones y el seguimiento de su adecuada implantación por los centros responsables.

3.2.2. Gobierno y Organización

Consejo de Administración

El Consejo de Administración de la Sociedad, en relación a la gobernanza en la gestión del riesgo, es el responsable de establecer y supervisar la adecuación y efectividad del marco de control interno, aprobando a tal fin las políticas correspondientes de la Sociedad, considerando en este contexto las políticas corporativas del Grupo CaixaBank, así como los principales mecanismos y procedimientos de control interno que deberán difundirse debidamente a todo el personal. Asimismo, es responsable de implantar un marco de gobierno del riesgo acorde con el nivel de propensión al riesgo de la Sociedad. Incluye la difusión de una cultura del riesgo sólida y la fijación de responsabilidades bien definidas para las funciones de toma, gestión y control de riesgos y la estrategia del modelo de negocio.

Comisión de Riesgos

Asesora al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo de la Sociedad y su estrategia, informando sobre el marco de apetito al riesgo, asistiendo en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia, velando por que las actuaciones resulten consistentes con el nivel de tolerancia del riesgo y efectuando un seguimiento del grado de adecuación de los riesgos. Asimismo, asesora al Consejo de Administración en la definición y evaluación de las políticas de riesgos que afectan a la Sociedad.

Comisión de Auditoría

Supervisa la eficacia de los sistemas de control interno, de la auditoría interna y de los sistemas de gestión de riesgos financieros y no financieros. Supervisa el proceso de elaboración y presentación de la información financiera y no financiera.

Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Sostenibilidad

Evalúa y propone al Consejo de Administración la evaluación de las competencias, conocimientos y experiencia necesarios de los miembros del Consejo de Administración y de los altos directivos de CaixaBank Payments & Consumer. Establece los principios generales y el marco de gobierno de la política retributiva del Consejo y la remuneración de los altos ejecutivos, e informa de la política general de remuneraciones. Supervisa y controla el

buen funcionamiento del sistema de gobierno corporativo de CaixaBank Payments & Consumer, así como el cumplimiento de las políticas y reglas en materia medioambiental y social.

Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital

Asiste al Consejo de Administración en todos los asuntos relacionados con la innovación tecnológica y la transformación digital, y en el seguimiento y análisis de las tendencias e innovaciones cuando puedan afectar a la estrategia y al modelo de negocio.

3.2.3. Procesos estratégicos de gestión del riesgo

El objetivo de los procesos estratégicos de gestión del riesgo es la identificación, medición, seguimiento, control y *reporting* de los riesgos. A tal efecto, los procesos incluyen dos elementos fundamentales que se desarrollan a continuación: la valoración de riesgos o *Risk Assessment* (identificación y evaluación) y el Catálogo de Riesgos (taxonomía y definición).

El resultado de los procesos estratégicos se reporta, al menos anualmente, a la Comisión de Riesgos para ser finalmente aprobado por el Consejo de Administración.

Identificación y evaluación de riesgos (*Risk Assessment*)

La Sociedad realiza con periodicidad anual un proceso de autoevaluación del perfil de riesgo, con el fin de:

- Identificar y evaluar los riesgos inherentes asumidos por la Sociedad según el entorno y modelo de negocio.
- Realizar una autoevaluación de las capacidades de gestión y de control de los riesgos, como instrumento explícito que ayuda a detectar mejores prácticas y debilidades relativas en alguno de los riesgos.

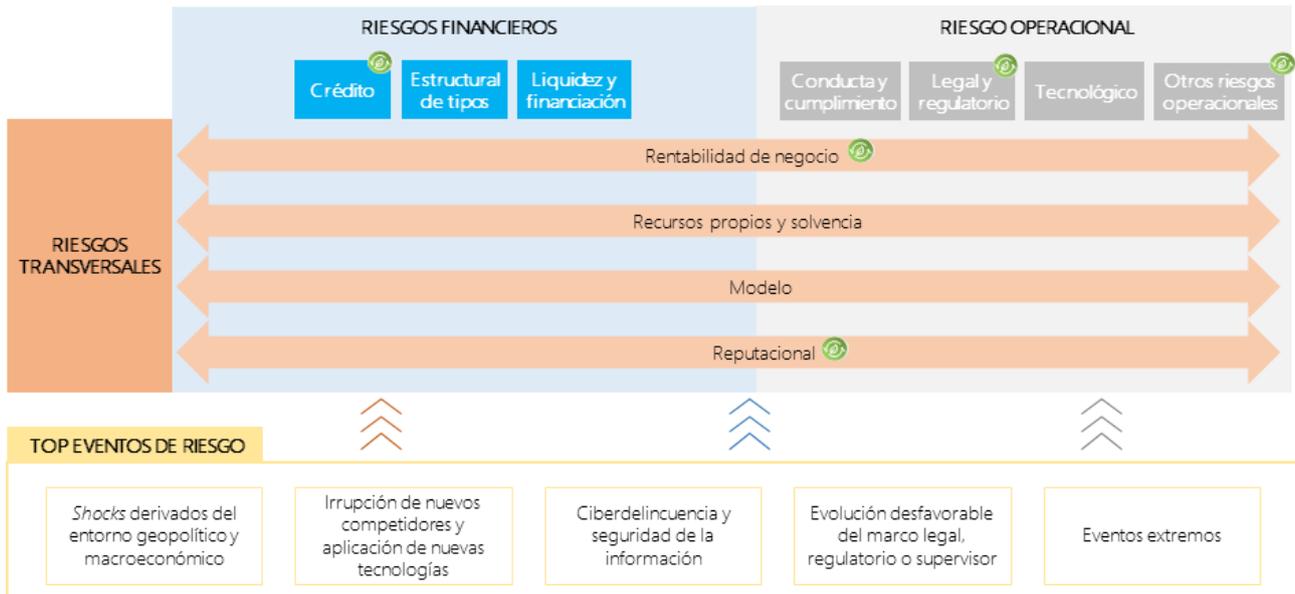
Este proceso permite determinar la situación de cada uno de los riesgos materiales identificados en el Catálogo de Riesgos y, tomando también en consideración la evaluación del gobierno interno, determinar el perfil de riesgo de la Sociedad.

El *Risk Assessment* es una de las principales fuentes de identificación de:

- **Riesgos emergentes:** riesgos cuya materialidad o importancia esté aumentando de tal modo que podría llevar a que se incluya de forma explícita en el catálogo de riesgos, o que siendo un riesgo de segundo nivel del catálogo haya incrementado su relevancia de tal manera que sea candidato para ser considerado riesgo de primer nivel.
- **Top eventos de riesgos:** acontecimientos adversos más relevantes a los que está expuesta la Sociedad más allá de su propio modelo de negocio a medio plazo, y que puedan resultar en un impacto significativo, sea en su situación financiera, reputación, estrategia o cualquier otro ámbito. Por tanto, en caso de materialización de uno de estos eventos de riesgo, la afectación se daría a través de uno o de varios riesgos del Catálogo. En este sentido, la severidad del impacto de estos acontecimientos puede mitigarse con la gestión de los riesgos.

Catálogo de Riesgos

El Catálogo de Riesgos es la taxonomía de riesgos de la Sociedad. Facilita el seguimiento y *reporting* interno y externo de los riesgos y está sujeto a revisión periódica, al menos, con frecuencia anual. Este proceso de actualización evalúa también la materialidad de los riesgos emergentes previamente identificados en el proceso de *Risk Assessment* y abarca la definición de los *top* eventos de riesgos.



A continuación, se presenta para cada uno de los riesgos su definición:

Riesgos		Descripción
Riesgos transversales	Rentabilidad de negocio 	Obtención de resultados inferiores a las expectativas del mercado o a los objetivos de la Sociedad que impidan, en última instancia, alcanzar un nivel de rentabilidad sostenible superior al coste de capital.
	Recursos propios y solvencia	Restricción de la capacidad de la Sociedad para adaptar su volumen de recursos propios a las exigencias normativas o a la modificación de su perfil de riesgo.
	Modelo	Posibles consecuencias adversas para la Sociedad que se podrían originar a partir de decisiones fundadas principalmente en los resultados de modelos internos con errores en su construcción, aplicación o utilización.
	Reputacional 	Pérdida económica potencial o menores ingresos para la Sociedad, como consecuencia de eventos que afecten negativamente a la percepción que los grupos de interés tienen de la Sociedad.
Riesgos financieros	Crédito 	Pérdida de valor de los activos de la Sociedad frente a un cliente, por el deterioro de la capacidad de dicho cliente para hacer frente a sus compromisos con la Sociedad. Incluye el riesgo generado por la operativa en los mercados financieros (riesgo de contrapartida).
	Estructural de tipos	Efecto negativo sobre el valor económico de las masas del balance o sobre el margen financiero debido a cambios en la estructura temporal de los tipos de interés y su afectación a los instrumentos del activo, pasivo y fuera de balance de la Sociedad no registrados en la cartera de negociación.
	Liquidez y financiación	Déficit de activos líquidos, o limitación en la capacidad de acceso a la financiación del mercado, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requerimientos regulatorios o las necesidades de inversión de la Sociedad.
Riesgo operacional	Conducta y cumplimiento	Aplicación de criterios de actuación contrarios a los intereses de sus clientes u otros grupos de interés, o actuaciones u omisiones por parte de la Sociedad no ajustadas al marco jurídico y regulatorio, o a las políticas, normas o procedimientos internos o a los códigos de conducta y estándares éticos y de buenas prácticas.
	Legal y regulatorio 	Potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad de la Sociedad a consecuencia de cambios en la legislación vigente, de una incorrecta implementación de dicha legislación en los procesos de la Sociedad, de la inadecuada interpretación de esta en las diferentes operaciones, de la incorrecta gestión de los requerimientos judiciales o administrativos o de las demandas o reclamaciones recibidas.
	Tecnológico	Pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del <i>hardware</i> o del <i>software</i> de las infraestructuras tecnológicas, debidos a ciberataques u otras circunstancias, que pueden comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de las infraestructuras y los datos.
	Otros riesgos operacionales 	Pérdidas o daños provocados por errores o fallos en procesos, por acontecimientos externos o por la actuación accidental o dolosa de terceros ajenos a la Sociedad. Incluye, entre otros, factores de riesgo relacionados con la externalización, continuidad operativa o el fraude externo.

 Riesgos afectados por el factor transversal de sostenibilidad (ASG)

3.2.4. Cultura de riesgos

La cultura de riesgos en la Sociedad está formada por las conductas y actitudes hacia el riesgo y su gestión de los empleados, que reflejan los valores, objetivos y prácticas compartidos por el Grupo CaixaBank.

Esta cultura influye en las decisiones de la dirección y de los empleados en su actividad diaria, con el objetivo de evitar conductas que podrían aumentar involuntariamente los riesgos o llevar a incurrir en riesgos no asumibles. Se sustenta en un elevado nivel de concienciación sobre el riesgo y su gestión, una estructura de gobierno sólida, un diálogo abierto y crítico en la organización, y la ausencia de incentivos para la asunción injustificada de riesgos.

De este modo, las actuaciones y decisiones que suponen una asunción de riesgo están:

- Alineadas con los valores corporativos y los principios básicos de actuación del Grupo CaixaBank.
- Alineadas con el apetito al riesgo y estrategia de riesgos del Grupo CaixaBank.
- Basadas en un conocimiento exhaustivo de los riesgos que implican y de la forma de gestionarlos, incluyendo los factores ambientales, sociales y de gobernanza.

3.3. RIESGOS TRANSVERSALES

3.3.1. Riesgo de rentabilidad de negocio

El riesgo de rentabilidad de negocio se refiere a la obtención de resultados inferiores a las expectativas del mercado o a los objetivos de la Sociedad que impidan, en última instancia, alcanzar un nivel de rentabilidad sostenible por encima del coste del capital.

Los objetivos de rentabilidad, soportados por un proceso de planificación financiera y de seguimiento, se definen en el Plan Estratégico del Grupo CaixaBank y la Sociedad, a tres años, y se concretan anualmente en el presupuesto y en los retos de la Sociedad.

El Grupo CaixaBank dispone de una Política corporativa de gestión del riesgo de Rentabilidad de Negocio. La gestión de dicho riesgo se fundamenta en cuatro visiones de gestión:

- Visión Grupo: la rentabilidad global agregada a nivel Grupo CaixaBank.
- Visión negocios / territorios: la rentabilidad de los negocios/territorios.
 - ◆ Visión financiero-contable: la rentabilidad de los distintos negocios corporativos.
 - ◆ Visión comercial-gestión: la rentabilidad de la gestión de la red comercial de CaixaBank.
- Visión *pricing*: la rentabilidad a partir de la fijación de precios de productos y servicios de CaixaBank.
- Visión proyecto: la rentabilidad de los proyectos relevantes del Grupo.

La estrategia de gestión del riesgo de Rentabilidad de Negocio está estrechamente integrada con la estrategia de gestión de la solvencia y de la liquidez de la Sociedad y se apoya en los procesos estratégicos de riesgos (Catálogo de Riesgos y *Risk Assessment*).

3.3.2. Riesgo de recursos propios y solvencia

El riesgo de recursos propios y solvencia responde a la potencial restricción de la capacidad de la Sociedad para adaptar su volumen de recursos propios a las exigencias normativas o a la modificación de su perfil de riesgo.

El Grupo CaixaBank tiene como objetivo mantener un perfil de riesgo medio-bajo y una confortable adecuación de capital, para fortalecer su posición. La adecuación de capital para cubrir eventuales pérdidas inesperadas se mide desde dos perspectivas y metodologías diferentes: el capital regulatorio y el capital económico.

El Grupo CaixaBank dispone de una Política corporativa de gestión del riesgo de recursos propios y solvencia que abarca un concepto de recursos propios en sentido amplio, incluyendo tanto los recursos propios computables bajo normativa prudencial como los instrumentos elegibles a efectos de la cobertura de los requerimientos mínimos de MREL, y tiene como finalidad establecer los principios sobre los que se determinan los objetivos de capital en el Grupo, así como asentar unas directrices comunes en relación con el seguimiento, control y gestión de los recursos propios que permitan, entre otros, mitigar este riesgo.

Para más información sobre la gestión del riesgo de recursos propios y solvencia véase la [Nota 4 - Gestión de la Solvencia](#).

3.3.3. Riesgo de modelo

En el Catálogo de Riesgos se define el riesgo de modelo como las posibles consecuencias adversas para la Sociedad que se podrían originar a partir de decisiones fundadas principalmente en los resultados de modelos internos con errores en su construcción, aplicación o utilización.

De forma particular, los subriesgos identificados bajo el riesgo de modelo que son objeto de gestión y control son:

- Riesgo metodológico: defectos en la construcción del modelo debido a la metodología utilizada (elección metodológica, precisión de las asunciones tomadas, estabilidad o resultados de sensibilidad y rendimiento) u obsolescencia del modelo.
- Riesgo de integración en la gestión: uso inadecuado del modelo y del reporting de sus resultados.
- Riesgo de implantación tecnológica: calidad y robustez insuficiente o defectuosa de la información y defectos en la implantación del modelo en sistemas.

- Riesgo de replicabilidad: defectos o deficiencias en la documentación asociada al modelo que imposibiliten su replicabilidad o trazabilidad.

La estrategia general de riesgo de modelo se fundamenta en los siguientes pilares:

- Identificación del riesgo de modelo, utilizando el Inventario Corporativo de Modelos como elemento clave para fijar el perímetro de los modelos dentro del alcance. Para poder gestionar el riesgo de modelo es necesario identificar los modelos existentes, su calidad y el uso que se hace en el Grupo. Es por ello por lo que el Grupo CaixaBank cuenta con dicho Inventario, donde se tienen identificados los modelos y se utiliza una taxonomía homogénea que recoge, entre otros atributos, su relevancia, la valoración de su calidad y del riesgo asumido por su uso.
- Gobierno de modelos, en el que se abordan aspectos clave como:
 - ◆ La identificación de las fases más relevantes del ciclo de vida de un modelo, la definición de roles y estándares mínimos para el ejercicio de estas actividades.
 - ◆ El concepto de gestión sobre la base del *tiering*, es decir, el modo en el que puede modularse el marco de control y reporting de los modelos en función de la relevancia del modelo en términos generales. Este atributo condiciona el entorno de control del modelo como el tipo y la frecuencia de la validación, el tipo y la frecuencia del seguimiento, el órgano que tiene que aprobar su uso, así como el nivel de supervisión interna o el nivel de involucración de la alta dirección.
 - ◆ La gestión de los cambios en los modelos desde una perspectiva transversal, y de manera proporcional según el tipo de modelo, ofreciendo a los distintos propietarios de modelos el gobierno más adecuado en cada caso.
 - ◆ La definición de estándares de Validación Interna que garanticen la adecuada aplicación de controles para la valoración de modelos por una unidad independiente.
- La monitorización, a partir de un marco de control con un enfoque anticipativo del riesgo de modelo que permite mantener el riesgo dentro de los parámetros definidos, a través del cálculo periódico de métricas de apetito y otros indicadores específicos de riesgo de modelo.

Durante 2024 el Grupo CaixaBank ha realizado el despliegue efectivo de la nueva herramienta de riesgo de modelo, tanto en las áreas de CaixaBank como en las principales sociedades del Grupo. Asimismo, se ha cumplido con el plan de ampliación del inventario corporativo de modelos y en la evolución de su taxonomía, se ha mejorado el seguimiento del riesgo utilizando nuevos KPI y se ha evolucionado el gobierno en cuanto a la gestión basada en *tier* y el establecimiento de la materialidad.

3.3.4. Riesgo reputacional

El riesgo reputacional se define como la posible pérdida económica potencial o menores ingresos para la Sociedad como consecuencia de eventos que afecten negativamente a la percepción que los grupos de interés tienen de la Sociedad.

Algunos ámbitos de riesgo identificados por el Grupo CaixaBank en los que se podría deteriorar dicha percepción son, entre otros, un inadecuado diseño y comercialización de productos, sistemas de seguridad de la información ineficientes, o la necesidad de impulsar aspectos ASG en el negocio, incluyendo el cambio climático, el desarrollo del talento, la conciliación, la diversidad y la salud laboral.

El seguimiento del riesgo se realiza a través de indicadores seleccionados de reputación, tanto internos como externos, provenientes de las distintas fuentes de análisis de la percepción y expectativas de los *stakeholders*. Los indicadores de medición se ponderan en función de su importancia estratégica y se agrupan en un cuadro de mandos de reputación que permite obtener un Índice Global de Reputación (IGR). Dicha métrica permite hacer seguimiento trimestral sectorial y temporal del posicionamiento, así como fijar los rangos y métricas tolerados.

El Grupo CaixaBank cuenta con una política específica para la gestión del riesgo reputacional basada en el modelo de tres líneas de defensa de la entidad, y que define y amplía los principios que regulan la gestión y el control de este riesgo en el Grupo CaixaBank. En ella, se contemplan el marco normativo, los principios generales y la estrategia que rigen la gestión del riesgo reputacional, el marco de gobierno, el marco de control y sus funciones, así como el marco de reporting e información de este riesgo. En su alcance, se encuentran todas las sociedades del Grupo CaixaBank.

En concreto, la estrategia de control y gestión del riesgo reputacional del Grupo CaixaBank contempla:

- La identificación y evaluación periódica de los riesgos reputacionales, para lo cual se dispone de una taxonomía concreta y unos procesos periódicos de evaluación y análisis de tales riesgos (*Risk Assessment*, análisis periódico de las percepciones, identificación de hitos de crisis, estudios y *benchmarks* de mercado).
- Políticas y procedimientos de gestión y prevención entre los que se incluyen, además de la creación de la política mencionada, el desarrollo de la cultura de riesgo reputacional en todas las sociedades del Grupo CaixaBank y los procedimientos internos para la gestión de crisis reputacionales con protocolos de detección, escalas de severidad, y las acciones para mitigar o eliminar los potenciales efectos negativos.
- Gestión del riesgo e impulso de la reputación a través de la gestión de los canales de comunicación y diálogo con los *stakeholders*, el análisis de las operaciones de negocio desde esta perspectiva, y el desarrollo de iniciativas de comunicación que refuerzan la notoriedad y el reconocimiento de los valores corporativos entre los grupos de interés.
- El seguimiento y control del riesgo a través de indicadores tanto internos como externos, como las métricas de reputación, la revisión del marco de control, el cumplimiento de normas, y el desarrollo de sistemas periódicos de control y medición de la reputación.
- Por último, el *reporting* periódico a los Órganos de Gobierno, a la Alta Dirección de la entidad, así como a los supervisores, para la toma de decisiones informada en este ámbito.

3.4. RIESGOS FINANCIEROS

3.4.1. Riesgo de crédito

Descripción general

El riesgo de crédito se corresponde a las pérdidas de valor de los activos de la Sociedad frente a un cliente, por el deterioro de la capacidad de dicho cliente para hacer frente a sus compromisos con la Sociedad. Es el más significativo de la actividad financiera de la Sociedad cuya actividad principal se basa en la concesión de préstamos y créditos, incluyendo créditos al consumo, y en el negocio de emisión y gestión de tarjetas de crédito.

La exposición máxima al riesgo de crédito de los instrumentos financieros incluidos en los epígrafes de instrumentos financieros del activo del balance, incluido el riesgo de contrapartida, se presenta a continuación:

EXPOSICIÓN MÁXIMA AL RIESGO DE CRÉDITO

(Miles de euros)

	31-12-2024		31-12-2023	
	EXPOSICIÓN MÁXIMA AL RIESGO DE CRÉDITO	COBERTURA	EXPOSICIÓN MÁXIMA AL RIESGO DE CRÉDITO	COBERTURA
Activos Financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global (Nota 9)	25.428		39.607	
Instrumentos de patrimonio	25.428		39.607	
Activos Financieros a coste amortizado (Nota 10)	10.485.822	(377.772)	10.070.229	(443.673)
Préstamos y anticipos	10.485.822	(377.772)	10.070.229	(443.673)
Entidades de crédito	199.650	(1)	86.967	(4)
Clientela	10.286.172	(377.771)	9.983.262	(443.669)
TOTAL EXPOSICIÓN ACTIVA	10.511.250	(377.772)	10.109.836	(443.673)
TOTAL GARANTÍAS CONCEDIDAS Y COMPROMISOS CONTINGENTES	29.023.295	(39.016)	27.822.982	(47.837)
Disponibles por terceros	29.023.295	(39.016)	27.822.982	(47.837)
TOTAL	39.534.545	(416.788)	37.932.818	(491.510)

La exposición máxima al riesgo de crédito es el valor en libros bruto.

La Sociedad y el Grupo CaixaBank orientan su actividad crediticia a la satisfacción de las necesidades de financiación de familias y empresas y a la prestación de servicios de valor añadido todo ello dentro del perfil de riesgo medio-bajo fijado como objetivo en el marco de apetito al riesgo del Grupo CaixaBank.

La Política corporativa de gestión del riesgo de crédito, aprobada por el Consejo de Administración del Grupo CaixaBank a la que la Sociedad se encuentra adherida, establece el marco general y los principios básicos que sirven como referencia y estándar mínimo en la identificación, evaluación, aprobación, seguimiento y mitigación del riesgo de crédito, así como los criterios para cuantificar la cobertura de las pérdidas esperadas por este riesgo, tanto con fines contables como de adecuación de capital.

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

- La política y la estrategia de gestión del riesgo de crédito, así como los marcos de actuación y límites que permitan controlar y mitigar este riesgo, se integra y es coherentes con la estrategia y apetito de riesgo globales.
- Definición y asignación clara de responsabilidades a las distintas áreas participantes en el ciclo de concesión, gestión, seguimiento y control del riesgo de crédito de forma que se garantice una gestión eficaz.
- Las líneas y unidades de negocio que originan el riesgo de crédito son las principales responsables de gestionar el riesgo de crédito generado por sus actividades a lo largo del ciclo de vida del crédito. Dichas líneas y unidades de negocio cuentan con controles internos adecuados para asegurar el cumplimiento de las políticas internas y de los requisitos externos aplicables. La función de gestión de riesgos será responsable de evaluar la adecuación de estos controles.
- Se preserva la estricta independencia entre las áreas que conforman la Dirección de Riesgos de las unidades de negocio (áreas comerciales). En este sentido, las áreas que conforman la Dirección de Riesgos actúan como contrapeso de las unidades de negocio/comerciales, si bien estas ya incorporan en sus propuestas unas primeras consideraciones y aportan un análisis sobre el riesgo de crédito de las operaciones. A su vez, dentro de la Dirección de Riesgos se atiende al principio de segregación de funciones entre las áreas que la conforman, en especial en relación con la función de gestión de riesgos.
- La concesión se basa en la capacidad de devolución del acreditado, con una adecuada relación entre los ingresos y las cargas que asume. Como norma general las garantías, ya sean personales o reales, no sustituyen una falta de capacidad de devolución o una incierta finalidad de la operación.
- Se realiza una valoración adecuada tanto de las garantías como de los activos adjudicados o recibidos en pago de deudas.
- El sistema de fijación de precio se ajusta al riesgo asumido en las operaciones, de forma que se garantiza la adecuada relación del binomio riesgo/rentabilidad y en el que las garantías actúan como elemento de mitigación, en especial en operaciones a largo plazo.
- El desarrollo de modelos internos para la calificación de las exposiciones y acreditados, así como para medir los parámetros de riesgos a efectos de consumo de capital regulatorio o de provisiones, garantiza el establecimiento y la estandarización de los aspectos clave de estos modelos de acuerdo con una metodología adaptada a las características de cada cartera.
- Sistema independiente de validación interna y de revisión periódica de los modelos de riesgo de crédito utilizados tanto a efectos de gestión como regulatorios, para cuyo ejercicio se aplican criterios de materialidad.
- Marco de seguimiento que vela por que la información relativa a las exposiciones al riesgo de crédito, a los prestatarios y a las garantías reales sea pertinente y se mantenga actualizada a lo largo de todo el ciclo de vida de las exposiciones crediticias, y que los informes externos sean fiables, completos, estén actualizados y se elaboren en los plazos establecidos.
- Criterios de clasificación contable de las operaciones y para la cuantificación de las pérdidas esperadas y requerimientos de capital por riesgo de crédito que reflejan fielmente la calidad crediticia de los activos.

- El proceso de recuperaciones se rige por los principios de anticipación, objetivación, eficacia y orientación al cliente. El circuito de recuperación se ha diseñado de manera que se articula a partir de la detección precoz de la posibilidad de impago y se dota de medidas adecuadas para la reclamación eficaz de las deudas.

El ciclo completo de gestión del riesgo de crédito comprende toda la vida de la operación, desde el análisis de la viabilidad y la admisión del riesgo según criterios establecidos, el seguimiento de la solvencia y de la rentabilidad y, eventualmente, el tratamiento y la recuperación de los activos deteriorados. La Política corporativa de riesgo de crédito establece el marco general y los principios básicos que persiguen fundamentalmente una coherencia con la estrategia y apetito de riesgo globales del Grupo CaixaBank y una gestión eficaz del riesgo en cada una de las etapas del ciclo.

Admisión y concesión

La función de admisión es el primer paso del proceso de gestión del riesgo de crédito, por lo que, la aplicación de metodologías rigurosas en los procesos de solicitud, análisis y concesión, propiciará en gran parte el éxito en el reembolso de las operaciones. El proceso de admisión y concesión de nuevas operaciones se basa en el análisis de la solvencia de los intervinientes y de las características de la operación.

El sistema de facultades asigna el nivel de aprobación a determinados empleados, con un nivel de responsabilidad establecida como estándar adecuado asociado al cargo.

El sistema de Admisión de Riesgos de la Sociedad, recogido en la política de admisión de riesgos, se fundamenta en el estudio de la de solvencia del acreditado y de cinco ejes clave en el ámbito de riesgos. La concesión de cualquier riesgo debe sustentarse en el análisis de las personas intervinientes, es decir, de los acreditados y fiadores en su caso. El análisis de los acreditados debe descansar, cuando sea posible, en el conocimiento interno del cliente, en la experiencia en operaciones anteriores, en la información solicitada al cliente y en la consulta de bases de datos. Cuando no lo sea, es decir, en el caso de no ser cliente anterior, en la información sociodemográfica, laboral y de ingresos, así como de la solicitud en sí misma, complementada con fuentes externas de datos.

Del análisis de algunos de los pilares, como por ejemplo el importe, se obtiene distintos niveles de riesgo, siendo el mayor de ellos el que determinará el nivel jerárquico necesario para aprobar la operación. A continuación, se detallan los cinco ejes analizados para cada solicitud y una breve descripción:

- **Importe:** se entiende por importe el total del montante económico solicitado juntamente con el riesgo ya concedido. Este importe determinará el nivel de riesgo de aprobación.
- **Intermediario:** una parte de las solicitudes de crédito que llegan a la Sociedad se realizan a través de intermediarios externos al Grupo CaixaBank: comercios, concesionarios de coches, etc. Una buena elección y control de los intermediarios es clave para la calidad crediticia de las operaciones, así como para la fijación de precios y rentabilidad por intermediario.
- **Política de Riesgo General:** conjunto de políticas que identifican y evalúan variables relevantes de cada solicitud.
- **Plazo:** el plazo es la duración de la operación solicitada y es una variable crítica que añade incertidumbre a la operación.
- **Bien financiado:** se entiende por bien financiado, en las líneas de negocio que aplique, el objeto u objetos que el cliente quiere adquirir y para la adquisición del cual necesita el importe que el crédito le concede. Este eje forma parte también del análisis para la admisión de operaciones, excepto en los casos de Tarjetas de Crédito del Canal CaixaBank o crédito directo a los propios clientes de la Sociedad, en los que el crédito no está asociado a ningún bien en concreto.

Mitigación del riesgo

El perfil de gestión del riesgo de crédito de la Sociedad se caracteriza por una política de concesión prudente, a precio acorde con las condiciones del acreditado y coberturas/garantías adecuadas.

A efectos contables, se consideran garantías eficaces aquellas garantías reales y personales que son válidas como mitigante del riesgo en función de, entre otros aspectos: (i) el tiempo necesario para su ejecución; (ii) la capacidad de realización y (iii) la experiencia en la realización. A continuación, se describen las diferentes tipologías de garantías:

- **Garantías personales:** destacan las operaciones de riesgo con empresas, en las que se considera relevante el aval de los socios, tanto personas físicas como jurídicas. Cuando se trata de personas físicas, la estimación de la garantía se realiza a partir de las declaraciones de bienes y cuando el avalista es persona jurídica, se analiza en el proceso de concesión como un titular.
- **Reserva de dominio sobre un vehículo:** es un derecho sobre el vehículo financiado, que se inscribe en el Registro de Bienes Muebles y la Dirección General de Tráfico, que, por un lado, impide la transferencia del vehículo y, por otro, otorga a la entidad financiera un derecho preferente sobre el vehículo en caso de embargos o concurso de acreedores.

Seguimiento y medición del riesgo de crédito

La Sociedad dispone de un sistema de seguimiento y medición, alineado con el del Grupo CaixaBank que garantiza la cobertura de cualquier acreditado u operación mediante procedimientos metodológicos adaptados a la naturaleza de cada titular y riesgo.

① Procesos de seguimiento de acreditados

El objetivo de la acción de seguimiento es determinar la calidad del riesgo asumido con un acreditado ("Calificación de Seguimiento") y las acciones que se realizarán en función del resultado, incluida la estimación del deterioro. El objeto del seguimiento del riesgo son acreditados titulares de instrumentos de deuda y exposiciones fuera de balance que comporten riesgo de crédito, siendo los resultados una referencia para la política de concesiones futuras.

La Política de seguimiento del riesgo de crédito se articula en función del tipo y especificidad de la exposición que segrega en ámbitos diferenciados, conforme a las distintas metodologías de medición del riesgo de crédito.

La Sociedad realiza el siguiente seguimiento y la calificación de los acreditados:

- **Colectivo:** las calificaciones se obtienen a partir de la combinación de la probabilidad de incumplimiento (PD para *probability of default*) calibrada con visión forward looking (consistente con la utilizada en el cálculo de las coberturas por riesgo de crédito) y diversas alertas relevantes. La PD se obtienen con una frecuencia mínima mensual.

② Cuantificación y calificación del riesgo de crédito

El riesgo de crédito cuantifica las pérdidas derivadas por el incumplimiento de las obligaciones financieras por parte de los acreditados sobre la base de dos conceptos: la pérdida esperada y la pérdida inesperada.

La estimación de los parámetros del riesgo de crédito se apoya en la propia experiencia histórica de impago. Para ello, se dispone de un conjunto de herramientas y técnicas de acuerdo con las necesidades particulares de cada uno de los riesgos descritas a continuación según su afectación sobre los tres factores de cálculo de la pérdida esperada:

- EAD: estima la deuda pendiente en caso de incumplimiento del cliente. Esta magnitud es relevante para aquellos instrumentos financieros que tienen una estructura de amortización variable en función de las disposiciones que haga el cliente (generalmente, cualquier producto *revolving*).
- PD: la Sociedad dispone de herramientas de soporte a la gestión para la predicción de la probabilidad de incumplimiento de cada acreditado que cubren la práctica totalidad de la actividad crediticia.
- LGD: cuantifica el porcentaje de deuda que no podrá ser recuperada en caso de incumplimiento del acreditado.

Además del uso para cálculo de coberturas, los parámetros de riesgo de crédito (PD, LGD y EAD) intervienen en diversas herramientas de gestión como en el cálculo de la rentabilidad ajustada al riesgo, la herramienta de *pricing*, la preclasificación de clientes, así como en las herramientas de seguimiento y los sistemas de alertas.

③ Determinación de la clasificación contable

La clasificación contable entre los distintos *stages* de las operaciones con riesgo de crédito queda determinada por la ocurrencia de eventos de incumplimiento, deterioro sobre la capacidad de pago del cliente y en definitiva por el conjunto de criterios descritos en la Circular 4/2019 y en la guía de la EBA GL/2016/07 sobre la aplicación de la definición de *default*.

En términos generales, las operaciones en originación serán clasificadas en *stage 1*, empeorando su clasificación a *stage 2* por eventos de incumplimiento o incrementos significativos del riesgo de crédito (SICR, *significant increase in credit risk*) desde el reconocimiento inicial de la operación.

Se entenderá que ha habido un SICR desde el reconocimiento inicial, clasificándose dichas operaciones como *stage 2*, cuando se presenten debilidades que puedan suponer pérdidas significativamente superiores a las esperadas en el momento de la concesión. Para su identificación, la Sociedad cuenta con los procesos de seguimiento y calificación descritos en ②.

Las operaciones en *stage 1* o *2* pueden también ser clasificadas a *stage 3* cuando se cumplan criterios adicionales de incumplimiento o si, bajo un análisis individualizado o colectivo, existen dudas razonables de su capacidad de pago o hay un deterioro crediticio de la operación o acreditado.

El conjunto de los criterios de clasificación se describe a continuación:

	Stage 2	Stage 3
Operaciones con importes vencidos	Importes vencidos de más de 30 días	Importes vencidos >90 días superando umbrales de materialidad, evaluados a nivel operación en Personas Físicas y a nivel cliente en Personas Jurídicas. Para Personas Físicas se impacta todo el cliente cuando los importes vencidos >90 superan el 20% del total exposición
Operaciones de titulares en concurso de acreedores, sin petición de liquidación	Si ha pagado al menos 25% de los créditos del concurso o 2 años después de la inscripción en RM del concurso	No cumple las condiciones de <i>stage 2</i>
Operaciones refinanciadas/reestructuradas	Operaciones refinanciadas o reestructuradas que no proceda clasificar como dudosas y aún estén en periodo de prueba	Operaciones refinanciadas o reestructuradas a las que corresponda su clasificación en dudoso según criterios definidos en Nota 2.7
Resto de operaciones Resto de cartera – revisión colectiva e individual	Empeoramiento de la calificación: acreditado ha empeorado significativamente su calificación respecto al momento de reconocimiento inicial	Resto de operaciones, tras una revisión colectiva si presentan dificultades y dudas sobre su capacidad de reembolso
	Incremento relativo de la PD <i>Lifetime</i> : <ul style="list-style-type: none"> > La PD <i>lifetime</i> anualizada supera umbral definido como riesgo medio o peor > La PD <i>lifetime</i> actual significativamente mayor a la PD <i>lifetime</i> en originación. 	Operaciones que se encuentran en periodo de prueba: que en los últimos 3 meses han estado clasificadas en <i>stage 3</i> y tienen impagos inferiores a 30 días

Incorporación de criterios adicionales de *stage 3* contable según visión prudencial de *default*

Uno de los principales impactos en la clasificación contable por riesgo de crédito de operaciones clasificadas en *stage 3* durante 2024 se produjo por la incorporación de criterios de *default* prudencial¹. La incorporación de estos criterios, que se inició a finales de 2023, culminó en el segundo trimestre de 2024, y supuso un incremento del *stage 3* en el primer semestre de 2024 de 29.004 miles de euros. Tras este proceso, la práctica totalidad de la cartera identificada como *default* según los criterios prudenciales también está registrada como *stage 3*. Esta incorporación de criterios complementa los requeridos por la normativa contable aplicable.

Los principales criterios que hacían que una operación en *default* prudencial no estuviera clasificada en *stage 3* se pueden resumir en 3 casuísticas principales:

- Diferencia en la consideración de la fecha de impago. La fecha de impago en la visión prudencial queda fijada cuando los saldos vencidos superan unos umbrales² y se mantiene mientras los impagos los sigan superando, aunque se hayan hecho cobros parciales. En la visión contable se actualizaba la fecha del recibo más antiguo en situación de impago.
- La existencia de un periodo de cura únicamente en la visión prudencial, que mantiene la operación 3 meses clasificada en *default* a partir del momento que el deudor/operación se pone al corriente de pago.

¹ Según lo establecido en la Guía de la definición de *default* EBA/GL/2016/07.

² Los umbrales para la cartera *retail* son de 100 euros y el 1% vencido sobre el total deuda, y en la cartera no *retail* son de 500 euros y 1% vencido sobre el total deuda.

- En la visión prudencial se arrastran todas las posiciones del deudor a default en el caso de personas jurídicas, mientras que la contable debía tener más de un 20% impagado para producir dicho arrastre.

④ Determinación de la cobertura contable

El objetivo de los requerimientos normativos sobre deterioro de valor es que se reconozcan las pérdidas crediticias esperadas de las operaciones, evaluadas sobre una base colectiva o individual, considerando toda la información razonable y fundamentada disponible, incluyendo la de carácter prospectivo (*forward looking*).

Principios para la estimación de las pérdidas crediticias esperadas a efectos de la determinación de las coberturas de pérdida por riesgo de crédito

La cobertura contable calculada o provisión se define como la diferencia entre el importe en libros bruto de la operación y el valor actualizado de la estimación de los flujos de efectivo que se espera cobrar, descontados con el tipo de interés efectivo de la operación.

Los modelos utilizados se reestiman o reentrenan semestralmente y se ejecutan mensualmente para recoger en todo momento la situación económica del entorno y ser representativos del contexto económico vigente. De esta forma se reducen las diferencias entre las pérdidas estimadas y las observaciones recientes. A los modelos se incorpora una visión no sesgada de la posible evolución futura (*forward looking*) para la determinación de la pérdida esperada considerando los factores macroeconómicos más relevantes: i) crecimiento del PIB, ii) la tasa de desempleo y iii) crecimiento de la inflación (IPC), este último utilizado para el cálculo de modelos del negocio prescriptor en España. En este sentido, la Sociedad genera un escenario base, así como un rango de escenarios potenciales que le permiten ajustar ponderando por su probabilidad, las estimaciones de pérdida esperada.

El proceso de cálculo se estructura en dos pasos:

◆ Determinación de la base provisionable:

Cálculo del importe de exposición, consistente en la suma del importe en libros bruto en el momento del cálculo y los importes fuera de balance (disponibles o riesgo de firma) que se espera que puedan ser desembolsados en el momento en que el cliente cumpliera las condiciones para ser considerado dudoso.

◆ Determinación de la cobertura a aplicar sobre la base provisionable:

Este cálculo se realiza teniendo en cuenta la probabilidad de incumplimiento del titular de la operación, la probabilidad de regularización o cura y la pérdida que se produciría en caso de que no se diera dicha regularización o cura.

Para carteras poco materiales para las que, desde un punto de vista de procesos o por falta de representatividad de la experiencia histórica se considere que el enfoque de modelos internos no es adecuado, la Sociedad puede utilizar los porcentajes por defecto de cobertura que establezcan las normativas nacionales vigentes.

Tanto las operaciones clasificadas sin riesgo apreciable, como aquellas operaciones que como consecuencia de la tipología de su garante sean clasificadas sin riesgo apreciable, podrán tener un porcentaje de cobertura contable del 0 %. En el último caso, este porcentaje solo se aplicará sobre la parte garantizada del riesgo.

Las coberturas estimadas individual o colectivamente deben ser coherentes con el tratamiento que se da a las categorías en las que se pueden clasificar las operaciones. Esto es, el nivel de cobertura para una operación ha de ser superior al nivel que le correspondería de estar clasificada en otra categoría de menor riesgo de crédito.

En los ciclos de revisión también se introducen las mejoras necesarias detectadas en los ejercicios de comparación retrospectiva (*backtesting*) y benchmarking. Asimismo, los modelos desarrollados están documentados, permitiendo la réplica por parte de un tercero. La documentación contiene las definiciones clave, la información relativa al proceso de obtención de muestras y tratamiento de datos, los principios metodológicos y resultados obtenidos, así como su comparativa con ejercicios previos.

La Entidad dispone de un total de 12 modelos, con el fin de obtener los parámetros necesarios para el cálculo de coberturas bajo análisis colectivo. Para cada uno de los parámetros de riesgo, se pueden utilizar diferentes modelos para adaptarse a cada tipología de exposición. Concretamente, los modelos son los que se indican a continuación:

- 4 modelos de parámetros de *Scoring PD*

- 1 modelos de parámetro de PD
- 1 modelo de parámetros de CCF
- 2 modelos de parámetros de LGL
- 1 modelo de parámetros de PNR
- 3 modelo de parámetros de transformación LT/FL (*lifetime/forward-looking*)

Incorporación de información forward-looking en los modelos de pérdida esperada

La Sociedad ha tenido en cuenta escenarios macroeconómicos de diferente severidad, de forma consistente con los procesos internos de gestión y monitorización. Estos escenarios se han contrastado y están alineados con los emitidos por los organismos oficiales.

Las variables proyectadas consideradas son las siguientes:

INDICADORES MACROECONÓMICOS FORWARD LOOKING (*) - EJERCICIO 2024

(% Porcentajes)

	ESPAÑA			PORTUGAL		
	2025	2026	2027	2025	2026	2027
Crecimiento del PIB						
Escenario base	2,30	2,10	2,00	2,30	2,20	2,10
Rango upside	3,80	3,10	1,80	3,70	2,90	2,30
Rango downside	(0,70)	0,60	2,60	0,60	1,40	1,90
Tasa de desempleo						
Escenario base	11,10	10,80	10,50	6,50	6,50	6,50
Rango upside	10,20	9,40	9,20	6,10	6,00	5,90
Rango downside	14,00	14,90	13,80	8,40	8,30	8,20
Crecimiento Inflación (IPC)						
Escenario base	2,30	2,00	2,10			
Rango upside	3,40	2,40	2,10			
Rango downside	1,90	1,60	2,20			

(*) Fuente: CaixaBank Research. A fecha de formulación de estas cuentas anuales existen actualizaciones en los datos macro a los empleados en el cálculo de las provisiones posteriores al cierre del ejercicio (como el presentado en el apartado 3.1) que no tienen impacto material en las provisiones constituidas.

INDICADORES MACROECONÓMICOS FORWARD LOOKING (*) - EJERCICIO 2023

(% Porcentajes)

	ESPAÑA			PORTUGAL		
	2024	2025	2026	2024	2025	2026
Crecimiento del PIB						
Escenario base	1,40	2,00	2,00	1,80	2,50	2,40
Rango upside	3,10	3,60	2,70	4,00	3,20	3,00
Rango downside	(1,30)	0,20	1,80	(0,80)	1,20	1,80
Tasa de desempleo						
Escenario base	11,80	11,40	11,00	6,50	6,30	6,10
Rango upside	10,60	9,50	9,40	6,20	5,90	5,60
Rango downside	14,10	15,60	14,60	9,10	8,80	8,40
Crecimiento Inflación (IPC)						
Escenario base	1,70	2,00	2,00			
Rango upside	4,50	3,30	2,50			
Rango downside	(1,18)	1,40	2,00			

(*) Fuente: CaixaBank Research

El rango *downside* de las variables empleadas en el cálculo de provisiones incorpora deficiencias en reformas estructurales que conllevan, junto con otras dinámicas macroeconómicas, caídas en la productividad y, por ende, en el PIB. De este modo, la caída estimada refleja el potencial impacto de un empeoramiento del riesgo climático que, por distintos mecanismos (e. g. incremento de costes de producción, incremento de precios de productos básicos...), acabarían afectando al crecimiento económico a largo plazo. El informe de gestión consolidado del Grupo CaixaBank detalla la estrategia de sostenibilidad del Grupo CaixaBank que incluye la estrategia medioambiental y climática.

La ponderación de los escenarios previstos en cada uno de los ejercicios sobre cada segmento es la siguiente:

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE LOS ESCENARIOS PREVISTOS

(% porcentajes)

	31-12-2024			31-12-2023		
	ESCENARIO BASE	ESCENARIO UPSIDE	ESCENARIO DOWNSIDE	ESCENARIO BASE	ESCENARIO UPSIDE	ESCENARIO DOWNSIDE
ESPAÑA	60	20	20	60	20	20
PORTUGAL	60	20	20	60	20	20

Asunciones y ajustes a los modelos

El cuadro macroeconómico anterior y la ponderación de escenarios son los utilizados en la última recalibración semestral de noviembre de 2024 de los modelos. Adicionalmente, la Sociedad mantiene un fondo colectivo de provisiones, principalmente por *Post Model Adjustment* (PMA), que asciende a 32.329 miles de euros a 31 de diciembre de 2024 (30.271 miles de euros menos respecto al importe existente a 31 de diciembre de 2023). La evolución de dicho fondo PMA refleja, por una parte, una asignación de provisiones por los procesos recurrentes de recalibración de parámetro y los potenciales efectos futuros de la DANA de noviembre 2024. Así mismo dicho fondo incluye las provisiones adicionales por impactos en la capacidad de pago no modelizada.

El fondo colectivo tiene una vocación temporal, está amparado en las directrices emitidas por parte de los supervisores y reguladores, y está respaldado por procesos debidamente documentados y sujetos a una estricta gobernanza.

De acuerdo con los principios de la normativa contable aplicable, el nivel de cobertura tiene en cuenta una visión *forward-looking* (12 meses) o *life-time*, en función de la clasificación contable de las exposiciones.

Análisis de sensibilidad

De acuerdo al análisis realizado, no es significativo los impactos del análisis de sensibilidad de España y Portugal.

Gestión de morosidad

La función de la gestión de recuperaciones y morosidad está alineada con las directrices de gestión de riesgos del Grupo CaixaBank. La actividad de seguimiento del impago y recuperadora cobra especial relevancia con el principal objetivo de maximizar el recobro de las operaciones de financiación concedidas respetando en todo momento la situación de cada cliente y minimizar el impacto en el volumen de posiciones dudosas y provisiones.

Los principios que fundamentan la gestión de la morosidad, no solo se enfocan a la gestión del impago, si no a la realización de actuaciones preventivas y anticipatorias basadas en los distintos indicadores de deterioro con los que cuenta el banco, evitando que se cristalicen los *triggers* que provocarían tanto el impago en sí mismo como la posible clasificación de las posiciones en *stage 2* y su consiguiente impacto en la cuenta de resultados.

Asimismo, se hace un seguimiento proactivo de la cartera clasificada en *stage 3* por razones distintas de la morosidad para su saneamiento, diseñando planes específicos de la gestión enfocados a los motivos que originaron su clasificación en dicha clasificación contable.

Por un lado, el modelo de gobierno y el marco operativo de gestión de activos problemáticos, mantiene una visión integral sobre el ciclo de vida global y una gestión especializada según el momento de impago de la deuda.

Política de fallidos (ver Nota 2.6)

El proceso de gestión de la morosidad y las recuperaciones es responsabilidad equipo de riesgos (recobro) y se inicia como una actividad preventiva antes del incumplimiento, o exigibilidad de la obligación, y termina con la recuperación o situación de fallido definitivo.

Los principios generales para el reconocimiento y gestión de las exposiciones dudosas como riesgo fallido son los siguientes:

- Orientar acerca del momento en que debe realizarse la reclasificación de la exposición dudosa a riesgo fallido, con consideración a las circunstancias y factores externos, tales como procedimientos judiciales en curso, que pueden condicionar esta decisión.
- Encuadrar las estrategias y políticas que rigen el reconocimiento de estos deterioros mediante el establecimiento de un marco general de actuación basado en criterios vinculados a la experiencia interna de la Sociedad y ajustados a los requerimientos regulatorios.

El reconocimiento de fallido de una exposición se corresponde con la decisión de efectuar la baja contable de la misma ante la expectativa de la remota recuperabilidad de las cantidades debidas. La decisión sobre efectuar dicha baja contable puede comportar o no la cesación de facto de las actuaciones de recobro cuando éstas se consideren ineficientes en relación a la cantidad que se espera obtener.

Políticas de refinanciación

Los principios generales publicados por la EBA para este tipo de operaciones y las definiciones estipuladas en el Anejo IX de la Circular 4/2017 de Banco de España y sus posteriores modificaciones se recogen en la Política corporativa de gestión del riesgo de crédito, y en la Política de refinanciaciones y recuperaciones.

De acuerdo con lo establecido en el párrafo anterior y el resto del marco normativo, estas operaciones corresponden a aquellas en las que el cliente ha presentado, o se prevé que pueda presentar, dificultades financieras para atender sus obligaciones de pago en los términos contractuales vigentes y, por dicho motivo, se ha procedido a modificar o incluso formalizar una nueva operación.

Estas operaciones se podrán materializar a través de:

- La concesión de una nueva operación (operación de refinanciación) con la que se cancelan total o parcialmente otras operaciones (operaciones refinanciadas) previamente concedidas por cualquier empresa del Grupo al mismo titular u otras empresas de su grupo económico pasando a estar al corriente de pago los riesgos previamente vencidos.

- La modificación de las condiciones contractuales de operación existente (operaciones reestructuradas) de forma que varíe su cuadro de amortización minorando el importe de sus cuotas (carencias, aumento del plazo, rebaja del tipo de interés, modificación del cuadro de amortización, aplazamiento de todo o parte del capital al vencimiento, etc.).
- La activación de cláusulas contractuales pactadas en origen que dilaten el reembolso de la deuda.
- La cancelación parcial de la deuda sin que haya aporte de fondos del cliente a través, principalmente, de la condonación de capital o intereses ordinarios (del crédito otorgado al cliente).

Se entenderá que existe reestructuración o refinanciación en las siguientes circunstancias:

- La operación estaba clasificada como riesgo dudoso antes de la modificación, o estuviese clasificada como riesgo dudoso sin dicha modificación.
- La modificación implique la baja parcial del balance de la deuda, por motivos tales como el registro de quitas o de importes fallidos.
- Simultáneamente a la concesión de financiación adicional por la Entidad, o en un momento próximo a tal concesión, el titular haya realizado pagos de principal o de intereses de otra operación con la Entidad clasificada como riesgo dudoso, o que estaría clasificada como riesgo dudoso si no se concediera la financiación adicional.
- La Entidad apruebe el uso de cláusulas implícitas de modificación en relación con operaciones clasificadas como riesgo dudoso o que estarían clasificadas como tal si no se ejercieran esas cláusulas.

La existencia de impagos previos es un indicio de dificultades financieras. Se presume, salvo prueba de lo contrario, que existe una reestructuración o refinanciación cuando la modificación de las condiciones contractuales afecte a operaciones que han estado vencidas durante más de 30 días al menos una vez en los tres meses anteriores a su modificación.

Se presumirá también, salvo prueba en contrario, que existe una reestructuración o refinanciación en las siguientes circunstancias cuando:

- Simultáneamente a la concesión de financiación adicional por la Entidad, o en un momento próximo a tal concesión, el titular haya realizado pagos de principal o de intereses de otra operación con la Entidad que no esté clasificada como riesgo dudoso, cuyos pagos hayan estado vencidos, en su totalidad o en parte, durante más de treinta días al menos una vez en los tres meses anteriores a su refinanciación.
- La Entidad apruebe el uso de cláusulas implícitas de modificación en relación con operaciones que no estén clasificadas como riesgo dudoso que tengan importes a pagar vencidos durante treinta días, o que llevarían vencidos treinta días si no se ejercieran esas cláusulas.

No obstante, no es condición necesaria la existencia de impagos previos para que una operación se considere de refinanciación o reestructurada.

Frente a las anteriores, las renovaciones y renegociaciones se conceden sin que el prestatario tenga, o se prevea que pueda tener en el futuro, dificultades financieras; es decir, se formalizan por motivos comerciales y no con el fin de facilitar el pago en la concesión de la operación. Para que una operación pueda considerarse como tal, los titulares deben tener capacidad para obtener en el mercado y en la fecha, operaciones por un importe y con unas condiciones financieras análogas a las que le aplique la Entidad. Estas condiciones, a su vez, deben estar ajustadas a las que se concedan en esa fecha a titulares con similar perfil de riesgo.

El detalle de las refinanciaciones por sectores económicos es el siguiente:

REFINANCIACIONES*(Miles de euros)*

	31-12-2024			31-12-2023		
	SIN GARANTÍA REAL		DETERIORO DEBIDO AL RIESGO DE CRÉDITO	SIN GARANTÍA REAL		DETERIORO DEBIDO AL RIESGO DE CRÉDITO
	NÚM. DE OPERA- CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO		NÚM. DE OPERA- CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	9	30	(10)	7	34	(12)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	491	2.281	(1.056)	454	2.027	(1.130)
Resto de hogares	23.500	69.506	(18.575)	24.400	69.847	(19.832)
TOTAL	24.000	71.817	(19.641)	24.861	71.908	(20.975)
Del que: en Stage 3						
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	8	29	(10)	5	30	(12)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	417	2.112	(1.039)	382	1.861	(1.106)
Resto de hogares	13.333	46.684	(17.717)	12.921	43.523	(18.470)
TOTAL STAGE 3	13.758	48.825	(18.765)	13.308	45.414	(19.588)

Riesgo de concentración

En el Catálogo de Riesgos, el riesgo de concentración queda englobado dentro del riesgo de crédito, por ser la principal fuente de riesgo, si bien abarca todo tipo de activos, tal y como recomiendan los supervisores.

La Sociedad ha desarrollado mecanismos para identificar de forma sistemática la exposición agregada.

Concentración en clientes o en "grandes riesgos"

La Sociedad no tiene una elevada exposición o concentración en clientes concretos.

Concentración por tipo de producto

CaixaBank, S.A., accionista único de la Sociedad monitoriza y reporta a los órganos de gestión y de gobierno una perspectiva completa de posiciones contables, segregadas por producto y emisor/contrapartida, clasificadas en Inversiones Crediticias.

Concentración por ubicación geográfica

A continuación, se informa de la segmentación de las exposiciones financieras por área geográfica y tipo de contraparte:

CONCENTRACIÓN POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA*(Miles de euros)*

	TOTAL	ESPAÑA	RESTO DE LA UNIÓN EUROPEA	AMÉRICA	RESTO DEL MUNDO
Bancos centrales y entidades de crédito	199.649	199.230	419		
Administraciones públicas	1.118	1.118			
Administración central	104	104			
Otras Administraciones Públicas	1.014	1.014			
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	407.455	369.768	4	25.181	12.502
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	1.020.393	979.616	40.510	59	208
Resto de finalidades	1.020.393	979.616	40.510	59	208
Grandes empresas	258.566	258.481	19		66
Pymes y empresarios individuales	761.825	721.134	40.491	59	141
Resto de hogares	9.121.318	8.958.837	150.079	3.171	9.231
Consumo	9.121.318	8.958.837	150.079	3.171	9.231
TOTAL 31-12-2024	10.749.933	10.508.569	191.012	28.411	21.941
TOTAL 31-12-2023	10.326.057	10.039.372	203.682	42.655	40.348

El detalle de la segmentación de las exposiciones financieras de España por Comunidades Autónomas es el siguiente:

CONCENTRACIÓN POR CCAA*(Miles de euros)*

	TOTAL	ANDALUCÍA	BALEARES	CANARIAS	CASTILLA LA MANCHA	CASTILLA Y LEÓN	CATALUÑA	MADRID	NAVARRA	COMUNIDAD VALENCIANA	PAÍS VASCO	RESTO (*)
Bancos centrales y entidades de crédito	199.230							266		198.964		
Administraciones públicas	1.118	44	12	20	4	11	790	39	45	12	10	27
Administración central	104											
Otras Administraciones Públicas	1.014	44	12	20	4	11	790	39	45	12	10	27
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	369.768	774	117	197	102	152	3.187	363.716	44	695	152	632
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	979.616	116.840	29.201	32.808	20.145	20.388	401.600	162.612	11.019	80.406	23.030	81.566
Resto de finalidades	979.616	116.840	29.201	32.808	20.145	20.388	401.600	162.612	11.019	80.406	23.030	81.566
Grandes empresas	258.481	1.111	461	524	270	329	203.377	46.776	578	3.133	506	1.416
Pymes y empresarios individuales	721.134	115.729	28.740	32.284	19.875	20.059	198.223	115.836	10.441	77.273	22.524	80.150
Resto de hogares	8.958.837	1.570.079	331.170	642.589	248.792	235.145	2.305.923	1.281.455	142.244	1.017.114	215.343	968.983
Consumo	8.958.837	1.570.079	331.170	642.589	248.792	235.145	2.305.923	1.281.455	142.244	1.017.114	215.343	968.983
TOTAL 31-12-2024	10.508.569	1.687.737	360.500	675.614	269.043	255.696	2.711.500	1.808.088	153.352	1.297.191	238.535	1.051.208
TOTAL 31-12-2023	10.039.372	1.551.714	329.440	576.271	267.302	274.001	2.651.911	1.955.934	138.168	1.086.312	227.732	980.489

(*) Incluye aquellas comunidades que en conjunto no representan más del 10% del total

Concentración por sectores económicos

A continuación, se informa de la distribución del crédito a la clientela por actividad (excluyendo los anticipos):

CONCENTRACIÓN POR ACTIVIDAD DE PRÉSTAMOS A LA CLIENTELA - 31-12-2024

(Miles de euros)

	TOTAL	DEL QUE: GARANTÍA INMOBILIARIA	DEL QUE: RESTO DE GARANTÍAS REALES	PRÉSTAMOS CON GARANTÍA REAL. IMPORTE EN LIBROS SOBRE IMPORTE DE LA ÚLTIMA TASACIÓN DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
				≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤ 100%	> 100%
				Administraciones Públicas	1.118			
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	4.740							
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	777.811							
Resto de finalidades	777.811							
Grandes empresas	19.646							
Pymes y empresarios individuales	758.165							
Resto de hogares	9.121.078							
Consumo	9.121.078							
TOTAL	9.904.747							

CONCENTRACIÓN POR ACTIVIDAD DE PRÉSTAMOS A LA CLIENTELA - 31-12-2023

(Miles de euros)

	TOTAL	DEL QUE: GARANTÍA INMOBILIARIA	DEL QUE: RESTO DE GARANTÍAS REALES	PRÉSTAMOS CON GARANTÍA REAL. IMPORTE EN LIBROS SOBRE IMPORTE DE LA ÚLTIMA TASACIÓN DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
				≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤ 100%	> 100%
				Administraciones Públicas	1.077			
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	4.927							
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	791.893							
Resto de hogares	8.736.366							
TOTAL	9.534.263							

A continuación, se informa de la distribución del crédito a la clientela por naturaleza:

DETALLE DE CRÉDITO A LA CLIENTELA BRUTO POR NATURALEZA*(Miles de euros)*

	31-12-2024			31-12-2023		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Por naturaleza y situación de las operaciones						
Administraciones Públicas	1.110	3	3	1.071	5	1
Otras Sociedades Financieras	4.412	303	128	4.485	468	104
Crédito a empresas y empresarios individuales	710.653	73.345	34.683	704.830	94.394	32.563
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)						
Resto de empresas y empresarios individuales	710.653	73.345	34.683	704.830	94.394	32.563
Resto de hogares	8.384.178	869.383	207.971	7.882.589	1.046.784	215.968
Viviendas						
Resto de finalidades	8.384.178	869.383	207.971	7.882.589	1.046.784	215.968
TOTAL	9.100.353	943.034	242.785	8.592.975	1.141.651	248.636
<i>De los que: determinada colectivamente</i>	<i>9.100.353</i>	<i>943.034</i>	<i>242.785</i>	<i>8.592.975</i>	<i>1.141.651</i>	<i>248.636</i>

DETALLE DE COBERTURAS DE CRÉDITO A LA CLIENTELA POR NATURALEZA*(Miles de euros)*

	31-12-2024			31-12-2023		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Administraciones Públicas						
Otras Sociedades Financieras	(39)	(13)	(50)	(66)	(20)	(44)
Crédito a empresas y empresarios individuales	(4.676)	(7.974)	(24.806)	(5.263)	(8.825)	(22.491)
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)						
Resto de empresas y empresarios individuales	(4.676)	(7.974)	(24.806)	(5.263)	(8.825)	(22.491)
Resto de hogares	(67.327)	(97.215)	(175.671)	(87.606)	(108.501)	(210.853)
Viviendas						
Consumo	(67.327)	(97.215)	(175.671)	(87.606)	(108.501)	(210.853)
Resto de finalidades						
TOTAL	(72.042)	(105.202)	(200.527)	(92.935)	(117.346)	(233.388)
<i>De los que: determinada colectivamente</i>	<i>(72.042)</i>	<i>(105.202)</i>	<i>(200.527)</i>	<i>(92.935)</i>	<i>(117.346)</i>	<i>(233.388)</i>

DETALLE DE CRÉDITO A LA CLIENTELA POR SITUACION DE IMPAGOS Y TIPOS

(Miles de euros)

	31-12-2024	31-12-2023
Por situación de impago		
De los que: con impago inferior a 30 días o al corriente de pago	10.069.021	9.743.613
De los que: con impago de 30 a 60 días	42.993	45.473
De los que: con impago de 60 a 90 días	35.215	36.956
De los que: con impago de 90 días a 6 meses	70.032	73.657
De los que: con impago de 6 meses a 1 año	44.864	65.004
De los que: con impago durante más de 1 año	24.047	18.559
Por modalidad de tipos de interés		
A tipo de interés fijo	10.286.172	9.983.262

Concentración por calidad crediticia

Las exposiciones de riesgo de crédito asociadas a la concentración de riesgo por calidad crediticia no son significativas para la Sociedad.

Concentración por riesgo soberano

La Sociedad no tiene exposición al riesgo soberano dado que no cuenta con posiciones en deuda pública.

Riesgo asociado a la cartera de participadas

El riesgo asociado a las participaciones accionariales (o "participadas") forma parte del riesgo de crédito para las inversiones que no están clasificadas en la cartera mantenida para negociar. Más concretamente, el Catálogo de Riesgos lo contempla como una partida específica de riesgo de crédito que refleja la pérdida potencial, en un horizonte a medio y largo plazo, generada por los movimientos desfavorables de los precios de mercado, o por el deterioro del valor de las posiciones que forman la cartera de las participaciones accionariales de la Sociedad.

En términos de gestión, se realiza la revisión del cumplimiento de las políticas, así como el seguimiento continuo de las diferentes métricas, límites de riesgos y la eficaz ejecución de los controles establecidos. Asimismo, se realiza un análisis y revisión de los test de *impairment* y de recuperabilidad basados en metodologías generalmente aceptadas.

3.4.2. Riesgo estructural de tipos

Riesgo estructural de tipo de interés

Riesgo considerado como el efecto negativo sobre el valor económico de las masas del balance o sobre el margen financiero debido a cambios en la estructura temporal de los tipos de interés y su afectación a los instrumentos del activo, pasivo y fuera de balance de la Sociedad no registrados en la cartera de negociación.

Las exposiciones de riesgo de tipo de interés no son significativas para la Sociedad.

Riesgo estructural de tipo de cambio

El riesgo estructural de tipo de cambio responde al riesgo potencial en el valor de las masas afectas ante movimientos de los tipos de cambio.

El contravalor en euros del conjunto de activos y pasivos en moneda extranjera en el balance de la Sociedad es el siguiente:

POSICIONES MONEDA EXTRANJERA*(Miles de euros)*

	31-12-2024	31-12-2023
Activos financieros con cambios en otro resultado global	25.180	39.359
Participaciones - Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas	12.500	30.430
TOTAL ACTIVO EN MONEDA EXTRANJERA	37.680	69.789
TOTAL PASIVO EN MONEDA EXTRANJERA		

Las pequeñas posiciones remanentes en moneda extranjera del balance comercial y de la actividad tesorera se mantienen mayoritariamente frente a entidades de crédito y en divisas de primera línea. Las metodologías empleadas para la cuantificación son las mismas y se aplican juntamente con las mediciones de riesgo propias del conjunto de la actividad tesorera.

A continuación, se presenta el detalle por moneda de los principales epígrafes del balance:

DETALLE POR MONEDA DE LAS PRINCIPALES PARTIDAS DEL BALANCE - 31-12-2024*(Miles de euros)*

	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	AF CON CAMBIOS EN OCI	AF A COSTE AMORTIZADO	PF A COSTE AMORTIZADO	PARTICIPACIONES
USD		25.180			
CNY					12.500
TOTAL		25.180			12.500

AF: Activos financieros; PF: Pasivos financieros

La posición en USD se corresponde a la participación en Visa y la posición en CNY se corresponde con la participación en Brilliance.

DETALLE POR MONEDA DE LAS PRINCIPALES PARTIDAS DEL BALANCE - 31-12-2023*(Miles de euros)*

	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	AF CON CAMBIOS EN OCI	AF A COSTE AMORTIZADO	PF A COSTE AMORTIZADO	PARTICIPACIONES
USD		10.999			
CNY					30.430
TOTAL		10.999			30.430

AF: Activos financieros; PF: Pasivos financieros

La posición en USD se corresponde a la participación en Visa y la posición en CNY se corresponde con la participación en Brilliance.

3.4.3. Riesgo de liquidez y financiación**Descripción general**

El riesgo de liquidez y financiación se refiere al déficit de activos líquidos, o limitación en la capacidad de acceso a la financiación del mercado, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requerimientos regulatorios o las necesidades de inversión de la Sociedad.

La financiación de la Sociedad proviene de fondos que prácticamente en su totalidad provienen de sociedades del Grupo CaixaBank. El Grupo CaixaBank gestiona este riesgo con el objetivo de mantener unos niveles de liquidez que permitan atender de forma holgada los compromisos de pago y que no puedan perjudicar la actividad

inversora por falta de fondos prestables manteniéndose, en todo momento, dentro del marco de apetito al riesgo. Los principios estratégicos del Grupo CaixaBank que se siguen para cumplir el objetivo de gestión de liquidez son:

- Sistema de gestión de liquidez descentralizado en tres unidades (subgrupo CaixaBank, subgrupo BPI y CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.) en el que existe segregación de funciones para asegurar la gestión óptima y el control y seguimiento de los riesgos.
- Mantenimiento de un nivel eficiente de fondos líquidos para hacer frente a los compromisos adquiridos, para la financiación de los planes de negocio y para el cumplimiento de las exigencias regulatorias.
- Gestión activa de la liquidez con un seguimiento continuo de los activos líquidos y de la estructura de balance.
- Sostenibilidad y estabilidad como principios de la estrategia de fuentes de financiación, asentada en i) estructura de financiación basada principalmente en depósitos de la clientela y ii) financiación en mercados de capitales que complementa la estructura de financiación.

La estrategia de riesgo y apetito al riesgo de liquidez y financiación del Grupo CaixaBank se articula a través de:

- Identificación de los riesgos de liquidez relevantes para el Grupo CaixaBank y sus unidades de gestión de liquidez;
- Formulación de los principios estratégicos que el Grupo CaixaBank debe seguir en la gestión de cada uno de dichos riesgos;
- Delimitación de métricas relevantes para cada uno de estos riesgos;
- Fijación de umbrales de apetito, tolerancia, límite y, en su caso, *recovery* en el Marco de apetito al riesgo del Grupo CaixaBank;
- Establecimiento de procedimientos de gestión y control para cada uno de estos riesgos, que incluyen mecanismos de monitorización sistemática interna y externa;
- Definición de un marco de *stress testing* y un Plan de Contingencia de Liquidez, que permite garantizar la gestión del riesgo de liquidez en situaciones de crisis moderada y grave; y
- Un marco de los Planes de Recuperación, donde se formulan escenarios y medidas para una situación de mayor estrés.

Con carácter particular, el Grupo CaixaBank mantiene estrategias específicas en materia de: i) gestión de la liquidez intradía; ii) gestión de la liquidez a corto plazo; iii) gestión de las fuentes de financiación/concentraciones; iv) gestión de los activos líquidos y v) gestión de los activos colateralizados. Asimismo, el Grupo CaixaBank cuenta con procedimientos para minimizar los riesgos de liquidez en condiciones de estrés mediante i) la detección temprana de las circunstancias que puedan generarla; ii) minimización de los impactos negativos y iii) gestión activa para superar la potencial situación de crisis.

Mitigación del riesgo de liquidez

A partir de los principios mencionados en el apartado anterior se elabora el Plan de Contingencia del Grupo CaixaBank en el que se define un plan de acción para cada uno de los escenarios de crisis establecidos y en el que se detallan medidas a nivel comercial, institucional y de comunicación para hacer frente a este tipo de situaciones y se prevé la posibilidad de utilizar la reserva de liquidez o fuentes de financiación extraordinarias. En caso de que se produzca una situación de estrés, el colchón de activos líquidos se gestionará con el objetivo de minimizar el riesgo de liquidez.

Entre las medidas habilitadas para la gestión del riesgo de liquidez y con sentido de anticipación destacan:

- Delegación de la Junta General de Accionistas o, en su caso, del Consejo de Administración para emitir, dependiendo de la naturaleza del tipo de instrumento.
- Disponibilidad de varias líneas abiertas con i) el ICO, bajo líneas de crédito – mediación, ii) el Banco Europeo de Inversiones (BEI) y iii) el *Council of Europe Development Bank* (CEB). Adicionalmente, se dispone de Instrumentos de financiación con el BCE para el que se tienen depositadas una serie de garantías que permiten obtener liquidez de forma inmediata.

Plazo residual de las operaciones

A continuación, se presenta el detalle por plazos de vencimientos de los saldos incluyendo los flujos de intereses basándose en las curvas de mercado de la fecha de referencia (tipos implícitos):

PLAZO RESIDUAL DE LAS OPERACIONES 2024

(Miles de euros)

	A LA VISTA	<3 MESES	3-12 MESES	1-5 AÑOS	>5 AÑOS	TOTAL
Pasivos financieros a coste amortizado	59.009	2.841.687	1.336.386	4.268.550	274.581	8.780.213
Depósitos		2.841.350	1.335.371	4.263.032	264.883	8.704.636
Depósitos de entidades de crédito		2.841.350	1.335.371	4.263.032	264.883	8.704.636
Otros pasivos financieros	59.009	337	1.015	5.518	9.698	75.577
TOTAL PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO	59.009	2.841.687	1.336.386	4.268.550	274.581	8.780.213

3.5. RIESGOS DE NATURALEZA OPERACIONAL

3.5.1. Riesgo de conducta y cumplimiento

El riesgo de conducta y cumplimiento se define como el riesgo de la Sociedad de aplicar criterios de actuación contrarios a los intereses de sus clientes u otros grupos de interés, o actuaciones u omisiones por parte de la Sociedad no ajustadas al marco jurídico y regulatorio, o a las políticas, normas o procedimientos internos o a los códigos de conducta y estándares éticos y de buenas prácticas. El objetivo de la Sociedad es: i) minimizar la probabilidad de que se materialice este riesgo y ii) que, en caso de materializarse, las deficiencias sean detectadas, reportadas y solventadas con celeridad.

La gestión del riesgo de conducta y cumplimiento no corresponde a un área específica sino a toda la Sociedad que, a través de sus empleados, debe asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, aplicando procedimientos que trasladen dicha normativa a la actividad que realizan.

Con el fin de gestionar el riesgo de conducta y cumplimiento, se impulsa la difusión y promoción de los valores y principios de actuación incluidos en el Código Ético y normas de conducta, y tanto los empleados de la Sociedad como los miembros de sus Órganos de Gobierno deben asumir su cumplimiento como criterio principal y orientador de su actividad diaria. En virtud de ello, y como primera línea de defensa, las áreas cuya actividad está sujeta a riesgos de conducta y cumplimiento implantan y gestionan indicadores o controles de primer nivel que permiten detectar posibles focos de riesgo y actuar eficazmente para su mitigación. A su vez, la función de Cumplimiento, como segunda línea de defensa, identifica, evalúa, supervisa e informa de los riesgos de sanciones o pérdidas financieras a los que se encuentra expuesta la entidad, como consecuencia del incumplimiento o cumplimiento defectuoso/inadecuado de las leyes, regulaciones, requerimientos judiciales o administrativos, códigos de conducta o estándares éticos y de buenas prácticas, relativos a su ámbito de actuación.

3.5.2. Riesgo legal y regulatorio

El riesgo legal y regulatorio se entiende como las potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad de la Sociedad a consecuencia de cambios en la legislación vigente, de una incorrecta implementación de dicha legislación en los procesos de la Sociedad, de la inadecuada interpretación de la misma en las diferentes operaciones, de la incorrecta gestión de los requerimientos judiciales o administrativos o de las demandas o reclamaciones recibidas.

Su gestión se realiza siguiendo determinados principios de actuación con el fin de asegurar que se cumplen los límites de apetito y tolerancia al riesgo definidos.

En ese sentido, la Sociedad y el Grupo CaixaBank realizan actuaciones para el seguimiento y monitorización constante de cambios regulatorios en defensa de una mayor seguridad jurídica y de intereses legítimos, principalmente los descritos en la [Nota 3.1](#) en relación con el entorno regulatorio. A este respecto, las actuaciones se coordinan en el Comité de Regulación del Grupo CaixaBank, órgano responsable de definir el posicionamiento estratégico del Grupo CaixaBank en cuestiones relacionadas con la regulación financiera, impulsar la

representación de los intereses del Grupo CaixaBank y coordinar la evaluación regular de las iniciativas y propuestas normativas que puedan afectar al Grupo CaixaBank.

Asimismo, se realiza la implementación normativa, entendida como la creación o adaptación de contratos, procesos y sistemas a las nuevas normativas que afectan a la Sociedad. Para cada iniciativa de la Sociedad se monitoriza también su adecuación a las normas de protección del consumidor y de su privacidad desde el Comité de Transparencia del Grupo CaixaBank, órgano responsable de garantizar la transparencia en la comercialización de productos y servicios financieros del canal bancario y de aprobar cualquier nuevo producto o servicio del canal bancario aplicando la normativa de transparencia y de protección al cliente o, de elevar adicionalmente los productos relevantes del canal bancario al Comité de Estrategia de Producto, órgano encargado, además, de definir la estrategia de nuevos productos y servicios del canal bancario. El Comité de Producto de la Sociedad se encargan de aprobar cualquier nuevo producto o servicio, tanto del canal bancario como del canal prescriptor, aplicando la normativa de transparencia y de protección al cliente.

Por otro lado, desde el Comité de Privacidad del Grupo CaixaBank se hace seguimiento del cumplimiento de los aspectos relacionados con la privacidad y la protección de los datos de carácter personal de los clientes.

Para asegurar la correcta interpretación de las normas, además de una labor de estudio de la jurisprudencia, y decisiones de las autoridades competentes, a fin de ajustar su actuación a dichos criterios, adicionalmente, se consulta cuando es necesario a las autoridades administrativas competentes.

En relación con las reclamaciones presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, así como el flujo sostenido de litigiosidad existente, la Sociedad dispone de políticas, criterios, procedimientos de análisis y monitorización de dichas reclamaciones y procesos judiciales. Estos le permiten un mejor conocimiento de la actividades desarrolladas en la Sociedad, la identificación y establecimiento de mejoras constantes en contratos y procesos, la implementación de medidas de divulgación normativa y el restablecimiento temprano de los derechos de los clientes, ante eventuales incidencias, mediante acuerdos y el establecimiento de las coberturas contables que procedan, en forma de provisiones, para cubrir los hipotéticos perjuicios patrimoniales siempre cuya ocurrencia se considere probable.

3.5.3 Riesgo tecnológico

El riesgo tecnológico se define como el riesgo de pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del *hardware* o del *software* de las infraestructuras tecnológicas, debidos a ciberataques u otras circunstancias, que pueden comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de las infraestructuras y los datos. El riesgo se desglosa en 5 categorías que afectan a las TIC (Tecnologías de Información y Comunicación): **i)** disponibilidad; **ii)** seguridad de la información; **iii)** operación y gestión del cambio; **iv)** integridad de datos; y **v)** gobierno y estrategia.

Los marcos de gobierno interno asociados a los diferentes ámbitos del riesgo tecnológico han sido diseñados según estándares internacionales de reconocido prestigio y están alineados con las Guías publicadas por los diferentes supervisores:

- Gobierno TI: diseñado y desarrollado según la norma ISO 38500.
- Seguridad de la Información: diseñado y desarrollado según la norma ISO 27002 y la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información sobre la base de la norma ISO 27001.
- Contingencia Tecnológica: diseñado y desarrollado según la norma ISO 27031.
- Gobierno de la información y calidad del dato: diseñado y desarrollado atendiendo a la norma BCBS 239 (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea).

Con los diferentes marcos de gobierno y sistemas de gestión se pretende garantizar:

- El cumplimiento de las recomendaciones de los reguladores: Banco de España, Banco Central Europeo, etc.
- La máxima seguridad en las operaciones, tanto en los procesos habituales como en situaciones extraordinarias.

Y demuestra también a sus clientes, inversores y otros grupos de interés:

- Su compromiso con el gobierno de las tecnologías de la información, seguridad y continuidad de negocio.
- La implantación de sistemas de gestión según los estándares internacionales más reconocidos.
- La existencia de diferentes procesos cíclicos basados en la mejora continua.

Por otra parte, se mantiene un plan de emergencia general y diversas normativas internas sobre medidas de seguridad, entre las que destacan como aspectos prioritarios: i) la estrategia de ciberseguridad; ii) la lucha contra el fraude a clientes e interno; iii) la protección de la información; iv) la divulgación y gobierno de la seguridad; y v) la seguridad en proveedores.

La Dirección de Riesgos No Financieros de CaixaBank, segunda línea de defensa del riesgo tecnológico de la Sociedad, ha desarrollado un marco de control para este riesgo, basado en estándares internacionales, con el que se evalúa la eficacia del entorno de control y se mide el nivel de riesgo residual, estableciendo planes de mitigación en caso necesario.

3.5.4 Otros riesgos operacionales

En el Catálogo de Riesgos, se define como las pérdidas o daños provocados por errores o fallos en procesos, por acontecimientos externos o por la actuación accidental o dolosa de terceros ajenos a la Sociedad. Incluye, entre otros, factores de riesgo relacionados con la externalización, continuidad operativa o el fraude externo.

El conjunto de otros riesgos operacionales tiene como responsables de su gestión diaria a todas las áreas dentro de sus respectivos ámbitos. Esto implica identificar, evaluar, gestionar, controlar e informar sobre los riesgos operacionales de su actividad, colaborando con la *Risk Management Function* de riesgo operacional de la Sociedad en la implementación del modelo de gestión.

4. GESTIÓN DE LA SOLVENCIA

Si bien los establecimientos financieros de crédito perdieron su consideración de entidades de crédito con la incorporación de la normativa europea en materia de solvencia de las entidades de crédito, mantuvieron intacta su inclusión dentro del perímetro de supervisión y estricta regulación financieras. La Ley 5/2015 estableció el régimen jurídico de los establecimientos financieros y el RDL 309/2020 desarrolla dicho régimen. La Ley 5/2015 dispone que la normativa de solvencia aplicable a los establecimientos financieros de crédito será la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, y su normativa de desarrollo, con las particularidades que se prevean reglamentariamente. La Ley 10/2014 especifica que la normativa de solvencia de las entidades de crédito (aplicable, por tanto, a los establecimientos financieros de crédito) es la prevista en el Reglamento (UE) 575/2013 (CRR), en esa ley y en sus disposiciones de desarrollo. El RD 309/2020 refleja, con carácter general, la normativa prevista en la Ley 10/2014 para las entidades de crédito en lo que respecta a los requisitos en materia de solvencia exigibles a los EFC, incluyendo ciertas especificaciones.

CaixaBank Payments & Consumer forma parte del grupo consolidable de CaixaBank a efectos prudenciales

La normativa básica aplicable a las entidades de crédito se conoce como Basilea III, que ha sido incorporada al ordenamiento europeo través de la Directiva 2013/36 (CRD IV) relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión y del Reglamento 575/2013 sobre los requerimientos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión. Mientras que la CRR fue de aplicación directa en España la CRD IV se transpuso a la normativa española mediante la Ley 10/2014 de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito y su posterior desarrollo reglamentario mediante el Real Decreto Ley 84/2015 y la Circular 2/2016 de Banco de España.

El 27 de junio de 2019 entró en vigor un paquete integral de reformas que modifica el CRR y la Directiva CRD IV: i) el Reglamento 2019/876 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 2019 (CRR II) ii) la Directiva 2019/878 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de mayo de 2019 (CRD V). La Directiva CRD V se incorporó parcialmente a la legislación española a través del Real Decreto-ley 7/2021 (que ha modificado, entre otras, la Ley 10/2014). Asimismo, el Real Decreto 970/2021, modificó, entre otros, el RD 84/2015. Finalmente, con la aprobación de las Circulares 3/2022 y 3/2023 de Banco de España, por las que se modifica la Circular 2/2016, se completa la trasposición a la legislación española de la CRD V. El 27 de octubre de 2021 la Comisión Europea publicó sendas propuestas legislativas (en proceso de configuración de la normativa definitiva) para modificar el paquete normativo sobre capital CRR y CRD, que traspondrán el acuerdo del Comité de Basilea para la finalización de los acuerdos de Basilea (conocido como Basilea IV). El 27 de junio de 2023 el Parlamento Europeo y el Consejo Europeo alcanzaron un acuerdo sobre la propuesta de la Comisión de 2021. El 19 de junio de 2024 se publicó en el Diario oficial de la UE el nuevo paquete bancario CRR III y CRD VI. La CRR III es aplicable desde el 1 de enero de 2025. La CRD VI deberá ser transpuesta por los estados miembros (EM) antes del 10 de enero de 2026, y los EM deberán aplicar las medidas adoptadas a partir del 11 de enero de 2026.

La Sociedad, dentro del marco del Grupo CaixaBank, y de acuerdo a lo establecido por la referida normativa, mantiene la exención del cumplimiento individual de los requerimientos generales de recursos propios, haciendo constar que la Sociedad cumple todos los requisitos exigidos por la normativa vigente a estos efectos, no existiendo en la actualidad ni es previsible que existan en el futuro impedimentos prácticos o jurídicos en orden a la inmediata transferencia de fondos propios o reembolso de pasivos.

Ratio de capital

El Grupo CaixaBank, presenta las siguientes ratios de solvencia:

RATIOS DE CAPITAL DEL GRUPO CAIXABANK

(Porcentaje)

	31-12-2024	31-12-2023
CET1	12,2 %	12,4 %
<i>Mínimo exigido:</i>	8,68 %	8,53 %
Tier1	14,0 %	14,4 %
<i>Mínimo exigido:</i>	10,51 %	10,34 %
Capital Total	16,6 %	17,1 %
<i>Mínimo exigido:</i>	12,94 %	12,75 %

5. DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS

La distribución del resultado de la Sociedad del ejercicio 2024, que el Consejo de Administración de la Sociedad propondrá a su Accionista Único para su aprobación, se presenta a continuación:

DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS

(Euros)

	2024
Base de reparto	289.825.792,41
Pérdidas y ganancias	289.825.792,41
Distribución:	
A Dividendos	289.825.792,41
A reservas (1)	
BENEFICIO NETO DEL EJERCICIO	289.825.792,41

(1) No es necesario destinar parte del beneficio a reserva legal dado que esta alcanza ya el 20% de la cifra del capital social (art. 274 de la Ley de Sociedades de Capital)

6. RETRIBUCIÓN AL ACCIONISTA Y BENEFICIOS POR ACCIÓN

6.1. RETRIBUCIÓN AL ACCIONISTA

Los dividendos pagados en el ejercicio han sido los siguientes:

DIVIDENDOS PAGADOS EN 2024

(Miles de euros)

	EUROS POR ACCIÓN	IMPORTE PAGADO EN EFECTIVO	FECHA DE ANUNCIO	FECHA DE PAGO
Dividendo del ejercicio 2023	1.574,33	234.082	18-04-24	26-04-24
TOTAL	1.574,33	234.082		

6.2. BENEFICIO POR ACCIÓN

A continuación se presenta el cálculo del beneficio básico diluido por acción de la Sociedad, correspondiente:

CÁLCULO DEL BENEFICIO BÁSICO Y DILUIDO POR ACCIÓN

(Miles de euros)

	2024	2023
Numerador		
Resultado del ejercicio	289.826	234.082
Denominador (acciones)		
Número de acciones en circulación (1)	148.686	148.686
Número ajustado de acciones (beneficio básico por acción)	148.686	148.686
Beneficio básico por acción (en euros)	1.949,25	1.574,34
Beneficio diluido por acción (en euros) (2)	1.949,25	1.574,34

(1) Número de acciones en circulación al inicio del ejercicio

(2) La Sociedad no posee instrumentos que produzcan efectos dilutivos en el número de acciones por lo que el beneficio básico por acción coincide con el beneficio diluido por acción.

7. COMBINACIONES DE NEGOCIOS Y FUSIONES

Combinaciones de negocios y fusiones

Durante los ejercicios 2024 y 2023 no se han producido combinaciones de negocios ni fusiones.

8. RETRIBUCIONES DEL «PERSONAL CLAVE DE LA DIRECCIÓN»

8.1. RETRIBUCIONES AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

La composición y el detalle de las remuneraciones al Consejo de Administración se presentan a continuación:

REMUNERACIONES AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

(Miles de euros)

	2024	2023
Remuneración por pertenencia al Consejo	600	611
Remuneración fija		
Remuneración variable		
Otras prestaciones a largo plazo		
Otros conceptos (1)		
<i>de los que primas de seguro de vida</i>		
TOTAL	600	611

Composición del Consejo de Administración (*)

<i>Mujeres</i>	6	6
<i>Hombres</i>	7	9

(1) No se han registrado importes por contratación de primas de seguro de responsabilidad civil de los Administradores ya que dicho seguro es contratado por la matriz del Grupo, CaixaBank, SA.

(*) Con fecha 31 de enero de 2024 David Grierá Perramon y Joan Morlá Tomás causaron baja.

La Sociedad no tiene contraídas obligaciones en materia de compromisos por pensiones con los miembros, antiguos y actuales, del Consejo de Administración por su condición de consejeros.

No existen indemnizaciones pactadas en caso de terminación de las funciones como consejeros.

8.2. REMUNERACIONES A LA ALTA DIRECCIÓN

La composición y el detalle de las remuneraciones a los miembros de la Alta Dirección que no son miembros del Consejo de Administración de la Sociedad se presentan a continuación:

REMUNERACIONES A LA ALTA DIRECCIÓN

(Miles de euros)

	2024	2023
Retribuciones salariales (1)	1.766	1.129
Prestaciones post-empleo (2)		
Otros cargos en sociedades del Grupo		
TOTAL REMUNERACIONES	1.766	1.129
Composición de la Alta Dirección		
<i>Mujeres</i>	2	2
<i>Hombres</i>	3	2

(1) Este importe incluye la retribución fija, en especie, y variable total asignada a los miembros de la Alta Dirección.

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

Los contratos laborales con los miembros de la Alta Dirección no contienen cláusulas sobre indemnizaciones en caso de cese o rescisión anticipada de los mismos.

8.3. OTRA INFORMACIÓN REFERENTE AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Los consejeros deben comunicar al Consejo de Administración de CaixaBank Payments&Consumer cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que ellos o personas vinculadas a ellos pudieran tener con el interés del Grupo, los cuales serán objeto de comunicación en las cuentas anuales, tal y como establece el artículo 229.3 de la Ley de Sociedades de Capital.

Durante el ejercicio 2024, ningún consejero ha comunicado situación alguna que le sitúe en un conflicto de interés con la Sociedad, si bien en las siguientes ocasiones los consejeros de abstuvieron de intervenir y votar en la deliberación de asuntos en las sesiones del Consejo de Administración:

Conflictos de interés

Consejero	Conflicto
Jordi Nicolau Aymar (Consejero Delegado)	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Abstención en la deliberación y votación en el acuerdo relativo a su remuneración correspondiente al ejercicio 2024
Matthias Bulach (Consejero)	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Abstención en la deliberación y votación de los acuerdos relativos a su reelección como miembro del Consejo de Administración de CaixaBank Payments & Consumer. ▲ Abstención en la deliberación y votación de los acuerdos relativos a su reelección como miembro de la Comisión de Auditoría de CaixaBank Payments & Consumer.
Jesús Moreira Goicoechea (Consejero)	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Abstención en la deliberación y votación de la propuesta de acuerdo relativa a su reelección como miembro del Consejo de Administración de CaixaBank Payments & Consumer. ▲ Abstención en la deliberación y votación de la propuesta de acuerdo relativa a su reelección como miembro de la Comisión de Riesgos.

9. ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL

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

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL

(Miles de euros)

	31-12-2024	31-12-2023
Instrumentos de patrimonio	25.428	39.607
Acciones de sociedades no cotizadas	25.428	39.607
TOTAL	25.428	39.607
Instrumentos de patrimonio		
Del que: plusvalías latentes brutas	12.791	14.352

Durante el ejercicio 2024 no se ha producido ninguna reclasificación entre carteras de instrumentos financieros.

9.1. INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO

El detalle del movimiento de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO - 2024

(Miles de euros)

	31-12-2023	COMPRAS Y AMPLIA- CIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIONES DE CAPITAL	GANANCIAS (-) / PÉRDIDAS (+) TRANSFERIDAS A RESERVAS	AJUSTES A VALOR DE MERCADO Y DIFERENCIAS DE CAMBIO	TRASPASOS Y OTROS	31-12-2024
Visa, Inc.	39.359		(12.618)	(8.814)	7.253		25.180
Otros	248						248
TOTAL	39.607		(12.618)	(8.814)	7.253		25.428

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO - 2023

(Miles de euros)

	31-12-2022	COMPRAS Y AMPLIA- CIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIONES DE CAPITAL	GANANCIAS (-) / PÉRDIDAS (+) TRANSFERIDAS A RESERVAS	AJUSTES A VALOR DE MERCADO Y DIFERENCIAS DE CAMBIO	TRASPASOS Y OTROS	31-12-2023
Visa, Inc.	32.572				6.788	(1)	39.359
Otros	248						248
TOTAL	32.820				6.788	(1)	39.607

Para la estimación del valor razonable de la inversión retenida en acciones clase C de Visa Inc, se ha tomado como referencia el valor de cotización de las acciones clase A de Visa Inc, aplicando al mismo, ajustes de descuento por iliquidez (las acciones clase C cuentan con una cláusula que impide su transmisibilidad en el mercado) y litigiosidad

(mecanismo de ajuste en función de la posible aparición de futuros pleitos asociados con el negocio de Visa Europe).

Durante el 2024, la Sociedad ha formalizado la venta de las acciones ordinarias de clase A de Visa Inc. por un importe de 25.209 miles de euros. Esta transacción ha supuesto el reconocimiento de una plusvalía de 8.814 miles de euros, importe que se ha reclasificado del epígrafe «Otro resultado global acumulado» a «Ganancias acumuladas».

10. ACTIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO

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

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO - 31-12-2024

(Miles de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTES POR VALORACIÓN				SALDO EN BALANCE
		FONDO DE DETERIORO	INTERESES DEVENGADOS	COMISIONES	OTROS	
Préstamos y anticipos	10.336.723	(377.772)	48.377	(123.400)	224.122	10.108.050
Entidades de crédito	199.650	(1)				199.649
Clientela	10.137.073	(377.771)	48.377	(123.400)	224.122	9.908.401
TOTAL	10.336.723	(377.772)	48.377	(123.400)	224.122	10.108.050

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO - 31-12-2023

(Miles de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTES POR VALORACIÓN				SALDO EN BALANCE
		FONDO DE DETERIORO	INTERESES DEVENGADOS	COMISIONES	OTROS	
Préstamos y anticipos	9.944.639	(443.673)	44.527	(116.445)	197.508	9.626.556
Entidades de crédito	86.967	(4)				86.963
Clientela	9.857.672	(443.669)	44.527	(116.445)	197.508	9.539.593
TOTAL	9.944.639	(443.673)	44.527	(116.445)	197.508	9.626.556

10.1. PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS

Préstamos y anticipos - Entidades de crédito

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

DETALLE DE PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A ENTIDADES DE CRÉDITO POR NATURALEZA

(Miles de euros)

	31-12-2024	31-12-2023
A la vista	199.649	86.963
Otras cuentas	199.649	86.963
TOTAL	199.649	86.963

Préstamos y anticipos – crédito a la clientela

El detalle del movimiento del valor en libros bruto (importe en balance sin considerar correcciones de valor por deterioro de activos) de la cartera de crédito a la clientela es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE CRÉDITO A LA CLIENTELA

(Miles de euros)

	2024				2023			
	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	8.592.975	1.141.651	248.636	9.983.262	8.437.765	864.369	234.946	9.537.080
Trasposos	(4.773)	(177.000)	181.773		(461.002)	202.042	258.960	
De stage 1:	(505.482)	405.070	100.412		(715.969)	589.195	126.774	
De stage 2:	495.715	(607.773)	112.058		253.700	(399.868)	146.168	
De stage 3:	4.994	25.703	(30.697)		1.267	12.715	(13.982)	
Altas/Bajas de activos financieros (neto)	512.151	(21.617)	58.439	548.973	616.212	75.240	(9.033)	682.419
Fallidos			(246.063)	(246.063)			(236.237)	(236.237)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	9.100.353	943.034	242.785	10.286.172	8.592.975	1.141.651	248.636	9.983.262

El detalle movimiento de la cobertura de los «Activos financieros a coste amortizado – Préstamos y anticipos» es el siguiente:

MOVIMIENTOS DEL FONDO DE DETERIORO DEL CRÉDITO A LA CLIENTELA

(Miles de euros)

	2024				2023			
	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	(92.935)	(117.346)	(233.388)	(443.669)	(159.165)	(116.235)	(174.483)	(449.883)
Dotaciones netas (Nota 28)	20.893	12.144	(165.846)	(132.809)	66.230	(1.111)	(246.843)	(181.724)
De stage 1:	12.193	(20.727)	(92.105)	(100.639)	23.766	(50.478)	(141.388)	(168.100)
De stage 2:	(3.473)	40.005	(86.896)	(50.364)	(3.834)	42.681	(103.269)	(64.422)
De stage 3:	916	5.505	10.353	16.774	38.857	12.828	44.003	95.688
Altas/Bajas de activos financieros (neto)	11.257	(12.639)	2.802	1.420	7.441	(6.142)	(46.189)	(44.890)
Utilizaciones			198.707	198.707			201.515	201.515
Trasposos y otros							(13.577)	(13.577)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(72.042)	(105.202)	(200.527)	(377.771)	(92.935)	(117.346)	(233.388)	(443.669)

11. INVERSIONES EN DEPENDIENTES, NEGOCIOS CONJUNTOS Y ASOCIADAS

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

MOVIMIENTOS EN SOCIEDADES DEPENDIENTES, NEGOCIOS CONJUNTOS Y ASOCIADAS - 2024
(Miles de euros)

	31-12-2023		COMPRAS Y AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIONES DE CAPITAL	PÉRDIDAS POR DETERIORO	TRASPASOS Y OTROS	31-12-2024	
	VALOR CONTABLE	%PART					VALOR CONTABLE	%PART
COSTE	253.120		4.000	(4.000)			253.120	
Facilitea SelectPlace (anteriormente denominada Wivai SelectPlace)	197.521	100,0 %					197.521	100,0 %
CaixaBank Equipment Finance	35.587	100,0 %					35.587	100,0 %
Telefónica Consumer Finance	15.000	50,0 %		(4.000)			11.000	50,0 %
Telefónica Renting	1.000	50,0 %	4.000				5.000	50,0 %
Premiat Comunidad Online	4.012	100,0 %					4.012	100,0 %
FONDO DE DETERIORO	(3.200)						(3.200)	
Premiat Comunidad Online	(3.200)						(3.200)	
TOTAL SOCIEDADES DEL GRUPO	249.920		4.000	(4.000)			249.920	
COSTE	426.154		81	(25.762)		24	400.497	
Brilliance BEA Auto Finance	45.632	22,5 %					45.632	22,5 %
Bizum	1.732	24,0 %					1.732	24,0 %
Zone 2 Boost	1.943	40,0 %				24	1.967	40,0 %
Redsys	33.950	24,9 %					33.950	24,9 %
ServiRed	12.235	41,2 %		(10.878)			1.357	41,2 %
Global Payments MoneyToPay	18.440	49,0 %					18.440	49,0 %
Comercia Global Payments	296.588	20,0 %					296.588	20,0 %
Global Payments Caixa Acquisition Corp	14.803	45,2 %	81	(14.884)				— %
Sistema de tarjetas y medio de pagos	831	20,6 %					831	20,6 %
FONDO DE DETERIORO	(16.324)				(17.846)		(34.170)	
Brilliance BEA Auto Finance	(15.202)				(17.930)		(33.132)	
Servired	(1.122)				84		(1.038)	
TOTAL ASOCIADAS	409.830		81	(25.762)	(17.846)	24	366.327	
COSTE	30			(6)		(24)		
Resto	30			(6)		(24)		
FONDO DE DETERIORO								
TOTAL NEGOCIOS CONJUNTOS	30			(6)		(24)		

Global Payments Caixa Acquisition Corp

Con fecha 1 de octubre de 2024 se ha realizado la venta del 45,2% de Global Payments Acquisition Corp por importe de 98.000 miles de euros generando una plusvalía de 83.115 miles de euros registrada en el epígrafe «Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto)» de la cuenta de resultados (nota 30).

Al cierre del ejercicio no existe ningún acuerdo de apoyo financiero ni otro tipo de compromiso contractual ni de la matriz ni de las sociedades dependientes a las sociedades asociadas y negocios conjuntos de la Sociedad que no estén reconocidos en los estados financieros. Asimismo, no existe al cierre del ejercicio pasivo contingente alguno relacionado con dichas participaciones.

Deterioro de la cartera de participadas

A efectos de analizar el valor recuperable de las participaciones más significativas, la Sociedad realiza un seguimiento periódico de los indicadores de deterioro sobre estas participaciones. Particularmente, se consideran, entre otros elementos, los siguientes: i) la evolución de los negocios y ii) de los principales parámetros utilizados en los modelos de valoración.

A efectos de estimar el valor recuperable, se han utilizado métodos de valoración generalmente aceptados, como modelos de descuento de flujos de caja (DCF), múltiplos de comparables y transacciones recientes.

A continuación, se resumen los rangos de hipótesis empleados, así como los rangos de sensibilidad de contraste, de las participaciones más significativas:

HIPÓTESIS EMPLEADAS Y ESCENARIOS DE SENSIBILIDAD

(Porcentaje)

	FACILITEA SELECTPLACE (4)		COMERCIA GLOBAL PAYMENTS (5)		BRILLIANCE BEA AUTO FINANCE (6)	
	31-12-2024	31-12-2023	31-12-2024	31-12-2023	31-12-2024	31-12-2023
Períodos de proyección	4 años	4 años	4 años	4 años	3 años	4 años
Tasa de descuento (1)	12,1 %	13,2 %	9,2 %	10,1 %	10,0 %	10,0 %
Tasa de crecimiento (2)	1,0 %	1,0 %	2,0 %	2,0 %	1,5 %	1,5 %
Otros (3)	-	-	10 %	10 %	-	-

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

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

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

(4) El ejercicio de determinación del valor recuperable considera la sensibilidad sobre la tasa de descuento [-1%;+1%] y sobre la tasa de crecimiento de [-0,5%; +0,5%].

(5) El ejercicio de determinación del valor recuperable considera la sensibilidad sobre la tasa de descuento [-1%; +1%] y sobre la tasa de crecimiento de [-0,5%; +0,5%].

(6) El ejercicio de determinación del valor recuperable considera la sensibilidad sobre la tasa de descuento [-0,5%; +0,5%] y sobre la tasa de crecimiento de [-0,5%; +0,5%]. (La sensibilidad sobre la tasa de descuento y sobre la tasa de crecimiento en el ejercicio 2023 fue de [-1%; +1%] en ambos casos).

Como resultado de estos test de deterioro, se ha puesto de manifiesto un deterioro en la participación de Brilliance BEA Auto Finance de 17.930 miles de euros, registrado en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas» de la cuenta de resultados.

En los Anexos 1 y 2 de la memoria de las cuentas anuales se incluyen los principales indicadores de la información financiera de las sociedades dependientes y asociadas al 31 de diciembre de 2024.

Información financiera sobre sociedades significativas

A continuación se presenta información seleccionada de las participaciones significativas clasificadas como asociadas, adicional a la que se presenta en el Anexo 2:

INFORMACIÓN SELECCIONADA DE SOCIEDADES SIGNIFICATIVAS

COMERCIA GLOBAL PAYMENTS	
Descripción de la naturaleza de las actividades	La Sociedad tiene por objeto social la prestación de servicios de pago consistente en la emisión y adquisición de instrumentos de pago.
País de constitución y países donde desarrolla su actividad	España y Portugal.
Restricción al pago de dividendos	Restricciones a nivel de solvencia de la compañía para garantizar niveles regulatorios y contractuales existentes

FACILITEA SELECTPLACE	
Descripción de la naturaleza de las actividades	La Sociedad tiene por objeto social las actividades relativas al lanzamiento, información, asesoramiento y promoción, incluida la intermediación para la comercialización de bienes muebles y servicios.
País de constitución y países donde desarrolla su actividad	España
Restricción al pago de dividendos	No hay restricciones.

BRILLIANCE BEA AUTO FINANCE	
Descripción de la naturaleza de las actividades	La Sociedad tiene por objeto social la financiación de automóviles.
País de constitución y países donde desarrolla su actividad	China
Restricción al pago de dividendos	Restricciones a nivel de solvencia de la compañía para garantizar niveles regulatorios y contractuales existentes

12. ACTIVOS TANGIBLES

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

MOVIMIENTOS DE ACTIVOS TANGIBLES

(Miles de euros)

	2024			2023		
	TARJETAS	MOBILIARIO, VEHICULOS Y RESTO DE INSTALACIONES	DERECHOS DE USO*	TARJETAS	MOBILIARIO, VEHICULOS Y RESTO DE INSTALACIONES	DERECHOS DE USO*
Coste						
Saldo al inicio del ejercicio	83.762	9.817	20.821	60.047	8.576	16.521
Altas	26.158	219	955	24.913	1.266	4.300
Bajas	(33.851)	(7)		(1.198)	(25)	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	76.069	10.029	21.776	83.762	9.817	20.821
Amortización acumulada						
Saldo al inicio del ejercicio	(47.736)	(5.023)	(4.040)	(28.121)	(4.244)	(2.710)
Altas	(24.134)	(830)	(1.397)	(20.766)	(779)	(1.330)
Bajas	33.849			1.151		
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(38.021)	(5.853)	(5.437)	(47.736)	(5.023)	(4.040)
Fondo de deterioro						
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO						
TOTAL	38.048	4.176	16.339	36.026	4.794	16.781

(*) Corresponde a los derechos de uso de las distintas sedes corporativas mantenidas en España y Portugal. En relación al activo por derecho de uso, en el epígrafe «Otros pasivos financieros – Pasivos asociados a activos por derechos de uso» (véase Nota 15.2) se presenta el valor actual de los pagos futuros de arrendamiento durante el periodo de obligado cumplimiento del contrato.

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

OTRA INFORMACIÓN DE INMOVILIZADO MATERIAL DE USO PROPIO

(Miles de euros)

	31-12-2024	31-12-2023
Activos en uso completamente amortizados	5.632	19.395
Compromisos de adquisición de elementos de activo tangible	No significativos	No significativos
Activos con restricciones de titularidad	No significativos	No significativos
Activos cubiertos por póliza de seguros (1)	Si	Si

(1) La Sociedad es beneficiaria de una póliza corporativa suscrita por CaixaBank con un tercero que cubre los daños materiales sobre su activo tangible.

13. ACTIVO INTANGIBLE

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

DETALLE DE ACTIVOS INTANGIBLES

(Miles de euros)

	VIDA UTIL RESTANTE	31-12-2024	31-12-2023
Fondo de comercio		16.758	19.210
Adquisición negocio tarjetas Bankia	7	16.758	19.210
Otros activos intangibles		311.605	336.508
Relaciones con clientes negocio Bankia	4	76.283	96.184
Acuerdo de distribución Bankia	8	107.183	120.866
Software	De 1 a 15 años	117.170	110.664
En curso		10.462	8.187
Otros		507	607
TOTAL		328.363	355.718

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

MOVIMIENTOS DE OTROS ACTIVOS INTANGIBLES

(Miles de euros)

	2024				2023			
	FONDO DE COMERCIO	EN CURSO	SOFTWARE	OTROS ACTIVOS	FONDO DE COMERCIO	EN CURSO	SOFTWARE	OTROS ACTIVOS
Coste bruto								
Saldo al inicio del ejercicio	24.450	8.187	207.685	330.852	24.450	10.248	188.081	330.852
Altas		10.772	28.131			11.161	32.414	
Trasposos y otros		(8.496)	8.324			(13.222)	(12.810)	
Bajas por saneamiento			(1.341)					
Resto de bajas			(1.906)	(41.054)				
SUBTOTAL	24.450	10.463	240.893	289.798	24.450	8.187	207.685	330.852
Amortización acumulada								
Saldo al inicio del ejercicio	(5.240)		(87.813)	(113.195)	(2.788)		(75.962)	(72.671)
Altas	(2.452)		(20.475)	(33.683)	(2.452)		(19.377)	(40.141)
Trasposos y otros			(533)				7.526	(383)
Bajas por saneamiento			355					
Resto de bajas			1.649	41.054				
SUBTOTAL	(7.692)		(106.817)	(105.824)	(5.240)		(87.813)	(113.195)
Fondo de deterioro								
Saldo al inicio del ejercicio			(9.208)				(6.756)	
Dotaciones			(7.852)				(7.119)	
Recuperaciones							288	
Utilizaciones			152				4.379	
SUBTOTAL			(16.908)				(9.208)	
TOTAL	16.758	10.463	117.168	183.974	19.210	8.187	110.664	217.657

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

OTRA INFORMACION DE LOS ACTIVOS INTANGIBLES

(Miles de euros)

	31-12-2024	31-12-2023
Activos en uso completamente amortizados	19.704	55.071
Desembolsos en concepto de investigación y desarrollo	-	-
Compromisos de adquisición de elementos de activo intangible	No significativos	No significativos
Activos con restricciones a la titularidad	No significativos	No significativos

Test de deterioro

A efectos de analizar el valor recuperable del activo intangible, la Sociedad realiza un seguimiento periódico del valor recuperable del mismo. El valor recuperable se determina en base al valor en uso.

Se ha determinado el valor recuperable de los intangibles derivados de la combinación de negocios de las tarjetas de Bankia que tuvo lugar en el ejercicio 2021, mediante un modelo de descuento de dividendos (DDM) obtenido a partir de las proyecciones de balance y cuenta de resultados en un horizonte temporal de 5 años.

Las proyecciones emplean hipótesis basadas en los datos macroeconómicos aplicables a la actividad de la Sociedad, contrastadas mediante fuentes externas de reconocido prestigio y la información interna de la propia Sociedad. A continuación, se resumen los rangos de hipótesis empleados, así como los rangos de sensibilidad de contraste:

HIPÓTESIS EMPLEADAS Y ESCENARIOS DE SENSIBILIDAD

(Porcentaje)

	31-12-2024	31-12-2023	SENSIBILIDAD
Tasa de descuento (1)	12,1 %	13,2 %	[-1%; + 1%]
Tasa de crecimiento (2)	1,0 %	1,0 %	[-0,5%; + 0,5%]

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

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

Al cierre del ejercicio se ha constatado que las proyecciones utilizadas en el anterior test y la realidad no hubieran afectado a las conclusiones del anterior análisis. Asimismo, de los ejercicios de sensibilidad no se ha puesto de manifiesto la necesidad de realizar dotaciones al cierre del ejercicio, incluso en escenarios adversos.

14. OTROS ACTIVOS Y PASIVOS

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

DETALLE DE OTROS ACTIVOS Y PASIVOS

(Miles de euros)

	2024	2023
Existencias (1)	19.807	22.008
Resto de otros activos	175.728	125.631
Periodificaciones (2)	98.825	77.259
Operaciones en camino	59.312	39.704
Otros	17.591	8.668
TOTAL OTROS ACTIVOS	195.535	147.639
Periodificaciones	216.391	213.882
<i>Del que:</i>		
<i>Gastos devengados por comisiones de comercialización pendientes de pago a CaixaBank</i>	150.057	147.076
<i>Comisiones cobradas no devengadas</i>	15.802	11.116
<i>Gastos devengados pendientes de formalizar</i>	48.998	49.450
Operaciones en camino	54.479	32.997
Otros	5	5
TOTAL OTROS PASIVOS	270.875	246.884

(1) El saldo registrado corresponde principalmente a las tarjetas adquiridas durante el período, que con su puesta en funcionamiento se traspasan al epígrafe "Activo material" (véase Nota 12).

(2) Incluye los ingresos pendientes de cobro a CaixaBank y a BPI, en base a los contratos de compensación de cuotas de tarjetas suscritos por la Sociedad con dichas entidades (véase Nota 24).

15. PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO

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

DETALLE DE PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO - 31-12-2024

(Miles de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTES POR VALORACIÓN			SALDO EN BALANCE
		INTERESES DEVENGADOS	MICROCOBERTURAS	COSTES TRANSACCIÓN PRIMAS Y DESCUENTOS	
Depósitos	8.692.754	11.882			8.704.636
Entidades de crédito	8.692.754	11.882			8.704.636
Otros pasivos financieros	75.577				75.577
TOTAL	8.768.331	11.882			8.780.213

DETALLE DE PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO - 31-12-2023

(Miles de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTES POR VALORACIÓN			SALDO EN BALANCE
		INTERESES DEVENGADOS	MICROCOBERTURAS	COSTES TRANSACCIÓN PRIMAS Y DESCUENTOS	
Depósitos	8.374.756	7.679			8.382.435
Entidades de crédito	8.374.756	7.679			8.382.435
Otros pasivos financieros	60.770				60.770
TOTAL	8.435.526	7.679			8.443.205

15.1. DEPÓSITOS DE ENTIDADES DE CRÉDITO

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

DETALLE DE FINANCIACIÓN A 31-12-2024

(Miles de euros)

	CAPITAL E INTERESES PENDIENTES	TIPO DE INTERÉS MEDIO	VENCIMIENTO MEDIO
Préstamos con entidades de crédito del Grupo	6.230.812		
CaixaBank	6.150.812	3,00 %	2,66 años
Banco BPI	80.000	3,69 %	2,17 años
Pólizas con entidades de crédito del Grupo (1)	2.473.824		
CaixaBank	2.350.134	4,45 %	1,00 año
Banco BPI	123.690	4,48 %	1,00 año
TOTAL	8.704.636		

(1) Al 31 de diciembre de 2024 los importes no dispuestos de las pólizas de crédito mantenidas con CaixaBank y Banco BPI asciende a 729.865 y 16.310 miles de euros respectivamente. Ambas pólizas son renovables. La póliza de BPI se renueva de forma automática.

DETALLE DE FINANCIACIÓN A 31-12-2023*(Miles de euros)*

	CAPITAL E INTERESES PENDIENTES	TIPO DE INTERÉS MEDIO	VENCIMIENTO MEDIO
Préstamos con entidades de crédito del Grupo	5.828.820		
CaixaBank	5.828.820	2,83 %	2,64 años
Banco BPI			
Pólizas con entidades de crédito del Grupo	2.553.615		
CaixaBank	2.363.014	3,92 %	1,00 año
Banco BPI	190.601	3,70 %	1,00 año
TOTAL	8.382.435		

(1) Al 31 de diciembre de 2023 los importes no dispuestos de las pólizas de crédito mantenidas con CaixaBank y Banco BPI ascendían a 716.985 y 34.398 miles de euros respectivamente. Ambas pólizas son renovables. La póliza de BPI se renueva de forma automática.

15.2. OTROS PASIVOS FINANCIEROS

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

DETALLE OTROS PASIVOS FINANCIEROS*(Miles de euros)*

	31-12-2024	31-12-2023
Obligaciones a pagar (1)	55.211	40.075
Pasivos asociados a activos por derechos de uso (Nota 12)	16.568	16.941
Resto	3.798	3.754
TOTAL	75.577	60.770

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

En el epígrafe «Otros pasivos financieros - Pasivos asociados a activos por derechos de uso» (véase Nota 12) se presenta el valor actual de los pagos futuros de arrendamiento durante el periodo de obligado cumplimiento del contrato. El movimiento correspondiente al ejercicio es el siguiente:

PAGOS FUTUROS DE CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO OPERATIVO*(Miles de euros)*

	31-12-2022	ALTA NETA	ACTUALIZACIÓN FINANCIERA	PAGOS	31-12-2023	ALTA NETA	ACTUALIZACIÓN FINANCIERA	PAGOS	31-12-2024
Vinculados a otros arrendamientos operativos	13.897	4.301	175	(1.432)	16.941	955	181	(1.509)	16.568
TOTAL	13.897	4.301	175	(1.432)	16.941	955	181	(1.509)	16.568
Tipo de descuento aplicado (según el plazo)									
España					[0,042% - 3,44%]				[0,042% - 3,574%]

16. PROVISIONES

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

MOVIMIENTO DE PROVISIONES

(Miles de euros)

	OTRAS RETRIBUCIONES A LOS EMPLEADOS A LARGO PLAZO	CUESTIONES PROCESALES Y LITIGIOS POR		COMPROMISOS Y GARANTÍAS CONCEDIDOS	RESTANTES PROVISIONES (*)
		CONTINGENCIAS LEGALES	PROVISIONES PARA IMPUESTOS	COMPROMISOS CONTINGENTES	
SALDO A 31-12-2022	368	81.807		33.430	732
Con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias	103	45.657	4.900	14.880	258
Dotación neta	103	45.657	4.900	14.880	258
Utilización de fondos	(360)	(34.951)		(473)	(37)
SALDO A 31-12-2023	111	92.513	4.900	47.837	953
Con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias	641	37.680	2.368	(8.821)	16.434
Dotación neta	641	37.680	2.368	(8.821)	16.434
Utilización de fondos	(341)	(32.220)	(3.995)		1
SALDO A 31-12-2024	412	97.973	3.273	39.016	17.388

(*) A 31 de diciembre de 2024, incluye una provisión por importe de 12.054 miles de euros por contrato oneroso por gastos comprometidos para los ejercicios 2026 y 2027 correspondientes a servicios que se prevé que se discontinuarán.

16.1. PROVISIONES PARA CUESTIONES PROCESALES Y LITIGIOS POR IMPUESTOS PENDIENTES

Dada la naturaleza de estas obligaciones, el calendario esperado de salidas de recursos económicos, en caso de producirse, es incierto.

Litigación vinculada a contratos de crédito al consumo (tarjetas "revolving")

El TS ha dictado varias sentencias en materia de crédito revolving entre 2020 y 2025. De manera progresiva, el TS ha ido completando el marco legal aplicable para evaluar cuando el interés en este tipo específico de financiación es notablemente superior al precio de mercado y recientemente las pautas de comercialización para entender cuándo existe o no transparencia.

La concreción progresiva de este marco legal a lo largo de este periodo ha provocado que en el ínterin haya tenido lugar una enorme dispersión de criterios jurídicos que han propiciado una significativa litigiosidad en un contexto de marcada inseguridad jurídica para este tipo específico de financiación.

Actualmente el marco legal concretado por el TS viene determinado por los siguientes factores, a saber, *i)* las tarjetas revolving son un mercado específico dentro de las facilidades de crédito, *ii)* el Banco de España publica un tipo de interés de referencia específico de este producto en su Boletín Estadístico, que es el que debe de servir de referencia inicial para determinar cuál es el "interés normal del dinero", *iii)* el Banco de España publica el denominado Tipo Efectivo Denominación Restringida (TEDR), *iv)* para establecer si un tipo de interés es "manifiestamente desproporcionado" debe compararse la Tasa Anual Equivalente (TAE), *v)* un contrato será considerado usurario si el interés supera en seis puntos porcentuales la TAE que pueda considerarse como interés normal del dinero, que será el tipo de interés medio del apartado de tarjetas de crédito y revolving de las estadísticas del Banco de España, y si se publica el TEDR y no una TAE (como ocurre hasta el momento), habrá de incrementarse en 20 o 30 centésimas, *vi)* respecto de los contratos de tarjeta revolving anteriores a junio de 2010, para determinar el "interés normal del dinero" como término de comparación, ha de acudirse a la información específica de las estadísticas del Banco de España (apartado de tarjetas de crédito y revolving) más próxima en el tiempo, *vii)* cuando un contrato de servicios financieros de duración indeterminada estipule la

posibilidad de modificar unilateralmente (previa notificación al acreditado y con la posibilidad de que este dé por terminado el contrato y se limite a pagar lo que hasta ese momento adeude al tipo de interés pactado) el tipo de interés de la operación crediticia, ha de considerarse que cada modificación del interés supone la concertación de un nuevo contrato en el que se fija un nuevo tipo de interés.

El Tribunal Supremo ha dictado una sentencia de 5 de marzo de 2025 en la que indica que el plazo de prescripción aplicable a las acciones de reembolso por usura es de 5 años y 82 días desde la fecha de cada liquidación de la tarjeta de crédito. Esta resolución puede tener cierto impacto positivo en las reclamaciones que se formulen exclusivamente por usura, pero no mitiga el impacto por transparencia (es imprescriptible salvo que se acredite el conocimiento del consumidor).

Reglas específicas sobre límites a las TAEs en revolving y pago aplazado desde la Sentencia 258/2023 del TS

El 25 de febrero de 2023, el Pleno de la Sala Primera del TS dictó una sentencia (258/2023) que ofrece mayor certidumbre y seguridad jurídica en la aplicación de los criterios de la Ley de Represión de la Usura al crédito *revolving*, al establecer que el interés de tarjeta *revolving* es «notablemente superior» -y, por lo tanto, usurario- si la diferencia entre el tipo medio de mercado (TEDR) y el pactado supera los 6 puntos porcentuales, con una horquilla adicional de unos 0,20/0,30 puntos adicionales para equiparar TEDR y TAE. Se trata de un criterio que se aproxima a otros estándares dentro de la Unión Europea (en Alemania se aplican 12 puntos, en Francia un margen del 33 %, en Dinamarca un margen del 35 %, en Suecia un margen del 40 %).

Este nuevo criterio, además de ofrecer mayor certidumbre y seguridad jurídica sitúa la validez de aquellas disposiciones efectuadas por TAEs inferiores a entre el 24 y el 27%, según la fecha de las condiciones económicas aplicables.

Desestimación de la acción colectiva ASUFIN

En relación con la acción colectiva formulada por la ASUFIN contra CaixaBank y CaixaBank Payments & Consumer, no se han producido novedades. Sigue pendiente de resolución el recurso de casación interpuesto por ASUFIN ante el TS.

El citado proceso quedó reducido a una acción de eventual cesación de condiciones generales; se desestimó, en contra de ASUFIN y a favor de CaixaBank, la posibilidad de reclamar devolución de cantidades. Más adelante, la sentencia reafirma esta situación, desestima íntegramente la demanda contra CaixaBank y únicamente solicita a CaixaBank la cesación de la cláusula de vencimiento anticipado, desestimando todo el resto de peticiones, sobre falta de transparencia en el funcionamiento de las tarjetas, los métodos de cálculo de los intereses, el derecho de compensación de deudas o el cambio de condiciones en contratos de duración indefinida. Recurrida la Sentencia por las dos partes, La Sección 9ª de la Audiencia Provincial de Valencia dictó sentencia nº 1152/2021 de 3 de octubre de 2021, por cuya virtud desestima el recurso de apelación de ASUFIN y estima el recurso de apelación de CaixaBank Payments & Consumer y en consecuencia, desestiman íntegramente la demanda, revocando parcialmente la de primera instancia.

Sentencias del Tribunal Supremo en materia de control de transparencia

La Sala Primera del Tribunal Supremo ha publicado el 31.01.2025 dos sentencias sobre tarjetas Revolving -las nº 154 y 155/2025-. En ellas ofrece pautas sobre cómo enjuiciar la transparencia de este producto y pone el foco en ese análisis, como elemento negativo, la incitación por parte del profesional a la contratación en la modalidad revolving fuera de establecimientos financieros.

El TS centra su atención en cada una de sus decisiones en dos cuestiones distintas. Una de las sentencias se fundamenta en la denominada “antelación suficiente” con la que debería entregarse la información precontractual que contiene el documento denominado “Información Normalizada Europea - (INE)”. La segunda sentencia se fundamenta en cómo debe explicarse el sistema revolving en el contrato para que un consumidor tome conciencia de su naturaleza y consecuencias.

CaixaBank y CaixaBank Payments & Consumer, llevan varios años profundizando en distintas medidas para aumentar la transparencia de estos productos y analizarán estas sentencias desde una perspectiva de mejora continua de la información y procesos de comercialización para cumplir con las buenas prácticas establecidas por el Banco de España y la doctrina del Tribunal Supremo. Asimismo, se mantendrá una observación específica en la evolución de estas resoluciones en los Juzgados y Tribunales para adoptar las medidas de mejora y protección de los clientes que procedan y la cobertura razonable y prudente de aquellas salidas de recursos que puedan estimarse como probables, en su caso.

Análisis de escenarios

El cálculo de las eventuales salidas de recursos de la Entidad por demandas y reclamaciones, tienen una complejidad de estimación particular, considerando la naturaleza y singularidad dinámica del consumo a través de esta facilidad crediticia.

En este sentido, el importe potencialmente a desembolsar por cada contrato o disposición sujeta, en su caso, a restitución, depende de las disposiciones efectivamente realizadas por cada cliente desde el inicio de la vida del contrato (en algunos casos >20 años), del tipo de tarjeta de crédito en cuestión (con posibilidad de pago a final de mes, pago fraccionado o pago aplazado), de la modalidad de pago proactivamente seleccionada por el cliente en caso de disponer de distintas posibilidades para cada disposición realizada (final de mes, pago fraccionado o pago aplazado), de las modificaciones de condiciones, que hubieren sido aplicadas en virtud del artículo 33 del Real Decreto Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, o cualquier otro tipo de pacto que afecte al precio del contrato.

Asimismo, debe recordarse que el riesgo legal efectivo del perímetro implicado no está basado únicamente en los umbrales fijados actualmente por el TS. La Jurisprudencia también atiende, siempre que sea objeto de prueba, a las concretas circunstancias del caso que puedan justificar alejarse de dichos umbrales (e.g. casos de refinanciación, comportamiento con impagos precedentes, etc.).

Por todo ello, y en base a lo establecido en la Circular 4/2017 de Banco de España y por remisión en la NIC 37.92, la Entidad no revela las cantidades máximas que totalizan los contratos con disposiciones efectivas en modalidad *revolving* susceptibles de que un cliente emprenda una reclamación o demanda.

Hasta la fecha el Grupo venía -y continuará- realizando una monitorización constante del riesgo y evolución de la litigiosidad asociada a este tipo específico de financiación, junto al establecimiento de una provisión que cubriera en términos de prudencia financiera la potencial salida de recursos, conforme a la mejor estimación en cada momento. Asimismo, se han adoptado un conjunto de medidas eficaces en el ámbito de la contratación y atención al cliente encaminadas a perfeccionar la transparencia, prevención de riesgos y entendimiento de las inquietudes de los clientes. Se proseguirá en este empeño, teniendo en cuenta que el marco jurídico ahora establecido facilita una mayor seguridad jurídica a la hora de concretar e implementar cualquier acción específica.

De acuerdo con la mejor información disponible hasta el momento, el epígrafe de «Provisiones para cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes» incluye la estimación, de las obligaciones presentes que pudieran derivarse de procedimientos judiciales, incluidos los relativos a tarjetas revolving y/o con pagos aplazados o, en menor medida, de préstamos personales por el tipo de interés sometido a revisión judicial bajo estas consideraciones jurisprudenciales, cuya ocurrencia se ha considerado como probable. En todo caso, los desembolsos que finalmente pudieran ser necesarios dependerán de los términos concretos de las sentencias a las que tenga que hacer frente la Entidad y/o el número de demandas que sean atendidas, entre otros. Dada la naturaleza de estas obligaciones, el calendario esperado de salidas de recursos económicos es incierto y, conforme a la mejor información disponible a fecha de hoy, se estima que las responsabilidades que pudieran derivarse de dichos procedimientos no tendrán, en conjunto, un efecto material adverso en los negocios, la situación financiera ni en los resultados de sus operaciones.

A 31 de diciembre de 2024 CaixaBank Payments & Consumer cuenta con una provisión constituida para cubrir esta contingencia de 90.088 miles de euros (85.159 miles de euros al 31 de diciembre de 2023), integrada dentro del epígrafe de «Provisiones para cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes». De acuerdo con nuestra mejor estimación en base a la información disponible hasta la fecha, consideramos que las provisiones actualmente constituidas son suficientes.

17. PATRIMONIO NETO

Capital social

A continuación se presenta información seleccionada sobre las magnitudes y naturaleza del capital social:

INFORMACIÓN SOBRE CAPITAL SOCIAL

	31-12-2024	31-12-2023
Número de acciones suscritas y desembolsadas (unidades) (1)	148.686	148.686
Valor nominal por acción (euros)	909	909

(1) La totalidad de las acciones está representada mediante anotaciones en cuenta, siendo todas simétricas en cuanto a derechos.

Prima de emisión

El texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital permite expresamente la utilización del saldo de la prima de emisión para ampliar el capital y no establece restricción específica alguna en cuanto a la disponibilidad de dicho saldo.

Ganancias acumuladas, Reservas de revalorización y Otras reservas

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

DETALLE DE RESERVAS

	31-12-2024	31-12-2023
Ganancias acumuladas	569.235	560.421
<i>Reserva legal (1)</i>	27.031	27.031
<i>Reserva de libre disposición (2)</i>	237.479	228.759
<i>Reserva indisponible (3)</i>	208	114
<i>Reserva de fusión (4)</i>	304.517	304.517
Otras reservas (5)	1.071.159	1.071.159
TOTAL	1.640.394	1.631.580

(1) Al cierre de los ejercicios 2024 y 2023, la reserva legal alcanza los mínimos requeridos por la Ley de Sociedades de Capital.

(2) A 31-12-2024 incluye la ganancia obtenida en la venta de Visa (+8.814 miles de euros, véase nota 9).

(3) Recoge la reserva Indisponible equivalente a las acciones de la sociedad dominante CaixaBank S.A a 31 de diciembre de 2024 y 2023.

(4) Incluye las reservas de fusión que tienen su origen en la agregación de las diferencias positivas y negativas de la fusión por absorción de las sociedades Adquiera Servicios Financieros (2013) y CaixaBank Payments (2019).

(5) Incluye entre otros, las aportaciones realizadas por el Accionista Único (931.000 miles de euros), el impacto de la primera aplicación de la circular 4/2019 (24.610 miles de euros), la aportación de socios correspondiente al traspaso de participaciones de CaixaBank (30.703 miles euros).

18. SITUACIÓN FISCAL

18.1. CONSOLIDACIÓN FISCAL

El grupo de consolidación fiscal del Impuesto sobre Sociedades incluye a CaixaBank, como sociedad dominante, y como dependientes a aquellas sociedades españolas del grupo mercantil que cumplen los requisitos exigidos al efecto por la normativa, dónde se incluye la Sociedad.

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

18.2. EJERCICIOS SUJETOS A INSPECCIÓN FISCAL

Con fecha 3 de mayo de 2023, la Administración Tributaria española comunicó a CaixaBank, S.A. (cabecera del grupo consolidado del Impuesto de Sociedades, al que pertenece la Sociedad), el inicio de un procedimiento inspector en relación con los principales impuestos que le son de aplicación de los ejercicios 2016 a 2020, ambos inclusive. A 31 de diciembre de 2024, CaixaBank tiene abiertos a Inspección los ejercicios 2016 y siguientes del Impuesto sobre Sociedades y los últimos cuatro ejercicios del resto de impuestos que le son de aplicación.

Asimismo, con fecha 14 de junio de 2023, se comunicó a la Sociedad el inicio de actuaciones de comprobación en relación con los principales impuestos que le son de aplicación. A 31 de diciembre del 2024 el mencionado procedimiento sigue en curso. De acuerdo con lo anterior, la Sociedad tiene abiertos a comprobación tributaria, a 31 de diciembre de 2024, los ejercicios 2016 y siguientes de los principales impuestos que le son de aplicación.

Como consecuencia de las diferentes interpretaciones posibles que puedan darse a la normativa fiscal aplicable a las operaciones realizadas, pueden existir determinados pasivos fiscales de carácter contingente que no son susceptibles de cuantificación objetiva. La Dirección de la Sociedad estima que las provisiones existentes en el epígrafe «Provisiones – Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes» de los balances son suficientes para la cobertura de los citados pasivos contingentes.

A 31 de diciembre de 2024 y 2023 no existen litigios en curso que en opinión de los Administradores de la Sociedad puedan suponer un impacto significativo en la situación patrimonial de la Sociedad.

18.3. CONCILIACIÓN DEL RESULTADO CONTABLE Y FISCAL

A continuación se presenta la conciliación entre el gasto por Impuesto sobre Sociedades y el resultado antes de impuestos multiplicado por el tipo impositivo vigente aplicable en España:

CONCILIACION DE LOS RESULTADOS CONTABLE Y FISCAL

(Miles de euros)

	2024	2023
Resultado antes de impuestos (A)	389.621	324.663
Aumentos/disminuciones por diferencias permanentes (1)	(49.009)	(16.333)
Resultado con tributación	340.612	308.330
Cuota del impuesto (Resultado con tributación * 30%) (2)	(102.184)	(92.499)
Deducciones	76	69
Cuota del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio	(102.108)	(92.430)
Otros impuestos (3)	(1.476)	1.858
Ajustes de impuestos	3.789	(9)
Impuesto sobre beneficios (B)	(99.795)	(90.581)
RESULTADO DESPUES DE IMPUESTOS (A) + (B)	289.826	234.082

(1) Se corresponde principalmente con los ajustes por (i) la exención sobre dividendos y rentas derivadas de la transmisión de valores representativos de fondos propios, (ii) las rentas obtenidas mediante establecimiento permanente en el extranjero, (iii) deterioro de cartera, (iv) el gravamen temporal a entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito y (v) la integración de resultados de transmisiones contabilizados en reservas.

(2) Los ingresos y gastos dentro del Grupo fiscal cuya matriz es CaixaBank, S.A. tributan al tipo general del 30% en el Impuesto sobre Sociedades.

(3) En Otros Impuestos se incluye, principalmente, el importe del impuesto sobre beneficios generado por la sucursal que la Sociedad tienen en Portugal, que tributa a un tipo diferente al del Grupo fiscal de CaixaBank, y retenciones en origen soportadas sobre rentas extranjeras.

18.4. ACTIVOS FISCALES DIFERIDOS

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

MOVIMIENTO DE ACTIVOS FISCALES DIFERIDOS

(Miles de euros)

	31-12-2022	REGULARI- ZACIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2023	REGULARI- ZACIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2024
Provisión para insolvencias	83.217	(6.656)	9.920	(6.179)	80.302	(3.246)	14	(12.553)	64.517
Otras provisiones	16.097		2.760	(3.026)	15.831		9.300	(2.631)	22.500
BINS	6.797		2.755		9.552			(1.295)	8.257
Deducciones	67	(35)	69		101	10	76	(54)	133
TOTAL	106.178	(6.691)	15.504	(9.205)	105.786	(3.236)	9.390	(16.533)	95.407
De los que: monetizables	48.403				54.756				53.688

Las bajas de Bases Imponibles Negativas corresponden principalmente a la actividad en Portugal.

La Sociedad no tiene activos fiscales diferidos relevantes no reconocidos en balance.

CaixaBank, S.A., matriz del grupo de consolidación fiscal al que pertenece la Sociedad, realiza un análisis del valor recuperable de los activos por impuestos diferidos registrados. Para ello, con carácter semestral, el Grupo realiza, en colaboración con un experto independiente, un ejercicio de evaluación de la recuperabilidad de los activos fiscales reconocidos en balance sobre la base de un presupuesto consistente en el horizonte de 6 años con las proyecciones de resultados utilizadas para la estimación del valor recuperable de la UGE Bancaria y proyectado, en adelante, aplicando un margen de intereses sobre activos totales medios (NIM) sostenible y coste del riesgo (CoR) normalizado del 1,50 % y 0,40 %, respectivamente.

Atendiendo a las proyecciones y el ejercicio de evaluación, el plazo máximo de recuperabilidad de los activos fiscales en su conjunto se mantiene por debajo de los 15 años.

El Grupo realiza análisis de sensibilidad sobre las hipótesis clave de proyección de los flujos del modelo de recuperabilidad sin que se desprendan de ello variaciones significativas en el plazo estimado en el escenario base.

Los ejercicios de evaluación de la recuperabilidad de los activos fiscales que vienen realizándose desde el ejercicio 2014, vienen reforzados por los ejercicios de backtesting, los cuales arrojan un comportamiento estable.

A la vista de los factores de riesgo existentes (véase Nota 3) y la reducida desviación con respecto a las estimaciones que se ha utilizado para la elaboración de los presupuestos, los Administradores consideran que, a pesar de las limitaciones para la aplicación de diferencias temporarias no monetizables, bases imponibles negativas y deducciones pendientes, la recuperación de todos los créditos fiscales activados sigue siendo probable con beneficios fiscales futuros.

18.5. OTROS

Gravamen sector bancario

De conformidad con la Ley 38/2022 de 28 de diciembre para el establecimiento, entre otros, de gravámenes temporales sobre el sector bancario del 4,8 % sobre margen de intereses y los ingresos netos por comisiones, la Sociedad a 1 de enero de 2023 y 2024 ha registrado un total de 40.789 y 38.888 miles de euros, respectivamente, en el epígrafe «Otros gastos de explotación» de la cuenta de pérdidas y ganancias (nota 25).

Pilar Dos

La Ley 7/2024 traspone la Directiva de Pilar Dos estableciendo un impuesto complementario para garantizar un nivel mínimo global de imposición para los grupos multinacionales y los grupos nacionales de gran magnitud.

CaixaBank, S.A. inició con la aprobación de la Directiva un proyecto específico para la evaluación de los impactos, así como la implementación de esta reforma del que no se derivan impactos significativos para la Sociedad.

La Sociedad ha aplicado la excepción temporal y obligatoria a los requerimientos de reconocer y proporcionar información sobre los activos y pasivos por impuestos diferidos relacionados con los impuestos a las ganancias del Pilar Dos.

19. RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES

A continuación, se detalla la composición del capítulo «Riesgos y compromisos contingentes concedidos», incluido en la pro-memoria:

DETALLE DE EXPOSICIONES Y COBERTURAS SOBRE COMPROMISOS CONTINGENTES A 31-12-2024

(Miles de euros)

	EXPOSICIÓN FUERA DE BALANCE				COBERTURA (*)			
	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Disponible por terceros	28.644.609	338.553	40.133	29.023.295	32.985	4.740	1.291	39.016
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	28.644.609	338.553	40.133	29.023.295	32.985	4.740	1.291	39.016

(*) El movimiento del fondo de cobertura se incluye en la nota 16.

DETALLE DE EXPOSICIONES Y COBERTURAS SOBRE COMPROMISOS CONTINGENTES A 31-12-2023

(Miles de euros)

	EXPOSICIÓN FUERA DE BALANCE				COBERTURA			
	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL	A STAGE 1:	A STAGE 2:	A STAGE 3:	TOTAL
Disponible por terceros	27.128.276	660.629	34.077	27.822.982	40.745	5.042	2.050	47.837
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	27.128.276	660.629	34.077	27.822.982	40.745	5.042	2.050	47.837

COMPROMISOS DE PRESTAMOS CONCEDIDOS

(Miles de euros)

	31-12-2024		31-12-2023	
	DISPONIBLE	LÍMITES	DISPONIBLE	LÍMITES
Disponible por terceros (1)				
Entidades de crédito	2.429	3.138	2.421	3.053
Administraciones públicas	15.705	16.859	15.486	16.607
Otros sectores	29.005.161	35.969.613	27.805.075	34.956.201
TOTAL	29.023.295	35.989.610	27.822.982	34.975.861

De los que: de disponibilidad condicionada

(1) Límites de las tarjetas de crédito e importes disponibles para las tarjetas de crédito para las cuales la Sociedad ha asumido compromisos de crédito superiores al importe registrado en el activo del balance.

20. OTRA INFORMACIÓN SIGNIFICATIVA

20.1. ACTIVOS FINANCIEROS DADOS DE BAJA DEL BALANCE POR CAUSA DE DETERIORO

A continuación se muestra el resumen de los movimientos en las partidas dadas de baja del balance por considerarse remota su recuperación. Estos activos financieros figuran registrados como «Activos financieros dados de baja del balance por su deterioro» en cuentas de orden complementarias a los balances:

MOVIMIENTO DE ACTIVOS FALLIDOS

(Miles de euros)

	NOTA	2024	2023
SALDO AL INICIO DEL EJERCICIO		302.843	254.261
Altas:		246.063	236.238
Bajas:		(190.843)	(187.656)
Por recuperación en efectivo del principal	28	(43.632)	(40.904)
Por enajenación de fallidos (1)		(133.016)	(137.475)
Por condonación, prescripción y otras causas		(14.195)	(9.277)
SALDO AL FINAL DEL EJERCICIO		358.063	302.843

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

21. INGRESOS POR INTERESES

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

DETALLE DE INGRESOS POR INTERESES

(Miles de euros)

	2024	2023
Préstamos y anticipos a la clientela y otros productos financieros	763.934	713.842
Préstamos y anticipos	750.933	701.720
Activos dudosos	13.001	12.122
TOTAL	763.934	713.842

A continuación, se presenta el tipo de interés efectivo medio de las distintas categorías de activos financieros calculados sobre los saldos netos medios (excluidas las rectificaciones):

RENDIMIENTO MEDIO DEL ACTIVO

(Porcentaje)

	2024	2023
Activos financieros a coste amortizado		
Crédito a la clientela	7,86 %	7,66 %

22. GASTOS POR INTERESES

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

(Miles de euros)

	2024	2023
Entidades de crédito (*)	238.783	202.605
Intereses por pasivos por arrendamientos (Nota 2.15 y 15.2)	181	175
TOTAL	238.964	202.780

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

A continuación, se presenta el tipo de interés efectivo medio de las distintas categorías de pasivos financieros calculados sobre los saldos netos:

RENDIMIENTO MEDIO DEL PASIVO

(Porcentaje)

	2024	2023
Depósitos de entidades de crédito	3,42 %	3,16 %

23. INGRESOS POR DIVIDENDOS

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

INGRESOS POR DIVIDENDOS

(Miles de euros)

	2024	2023
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	28	7
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	379	563
Visa	364	355
Resto	15	208
Participaciones en empresas del grupo	14.076	52.759
CaixaBank Equipment Finance	0	14.443
Telefónica Consumer Finance	614	2.182
Facilitea	13.462	36.134
Participaciones en empresas asociadas y negocios conjuntos	20.938	24.426
Comercia Global Payments	19.200	20.976
Global Payments MoneyToPay	1.738	3.450
TOTAL	35.421	77.755

24. COMISIONES

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

DETALLE DE INGRESOS POR COMISIONES

(Miles de euros)

	2024	2023
Comisiones por servicios de cobros y pagos	665.838	659.874
<i>De las que:</i>		
<i>Tarjetas de débito y crédito</i>	<i>101.983</i>	<i>120.455</i>
<i>Tasas de intercambio por la utilización de tarjetas en el TPV de otra Sociedad</i>	<i>271.342</i>	<i>245.101</i>
<i>Comisiones por disposiciones de efectivo</i>	<i>109.043</i>	<i>133.595</i>
<i>Comisiones por operativa en divisa</i>	<i>55.809</i>	<i>54.037</i>
<i>Compensación de cuotas (*)</i>	<i>63.422</i>	<i>42.101</i>
Por comercialización de productos financieros no bancarios	43.138	45.485
Otras comisiones	10.975	10.323
TOTAL	719.951	715.682

(*) Incluye los ingresos devengados procedentes de CaixaBank y BPI, 50.423 mil euros y 12.999 mil euros respectivamente, a 31 de diciembre de 2024 (30.000 miles de euros y 12.101 miles de euros a 31 de diciembre de 2023), en base a los contratos de compensación de cuotas de tarjetas suscritos por la Sociedad con dichas entidades en 2022 derivados de la política comercial consistente en no repercutir las cuotas de mantenimiento de tarjetas a clientes. El contrato suscrito con CaixaBank ha sido actualizado en 2024.

DETALLE DE GASTOS POR COMISIONES

(Miles de euros)

	2024	2023
Comisiones bancarias (1)	(13.850)	(13.636)
Cedidas a otras Sociedades (2)	(119.379)	(113.509)
Por prestación de servicios de agencia (3)	(234.982)	(228.969)
Otras comisiones	(7.421)	(6.914)
TOTAL	(375.632)	(363.028)

(1) Corresponde a comisiones pagadas a Sociedades bancarias por emisión de recibos, por realización de transferencias o por no disponibilidad de las líneas de crédito.

(2) Corresponde a comisiones cedidas a Sociedades con las que se mantienen pactos de comisión de tarjetas, así como comisiones pagadas a Redsys y Visa.

(3) Corresponde a comisiones devengadas en concepto de prestación de servicios de agencia a la matriz del Grupo (negociación, comercialización, intermediación y venta de tarjetas de crédito y débito).

25. OTROS INGRESOS Y GASTOS DE EXPLOTACIÓN

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

DETALLE DE OTROS INGRESOS DE EXPLOTACIÓN

(Miles de euros)

	2024	2023
Ingresos por prestación de servicios (1)	14.812	16.162
Recuperación de gastos por operaciones fraudulentas (2)	26.002	27.950
Otros Ingresos	781	574
TOTAL	41.595	44.686

(1) Servicios realizados por la Sociedad a las sociedades vinculadas Telefónica Consumer Finance E.F.C., S.A., CaixaBank Equipment Finance, S.A.U., Telefónica Renting S.A y CaixaBank S.A.

(2) Recuperaciones de gastos por operaciones fraudulentas denunciadas por los clientes, amparados en el servicio gratuito CaixaBankProtect. Dichas operaciones son retrocedidas al cliente y el gasto es inicialmente asumido por la Sociedad y registradas en el epígrafe "Otras cargas de explotación". Las recuperaciones registradas en este epígrafe son las operaciones fraudulentas asumidas por un tercero (comercios de internet no seguros).

DETALLE DE OTROS GASTOS DE EXPLOTACIÓN

(Miles de euros)

	2024	2023
Gastos por acuerdos comerciales con prescriptores (1)	(20.704)	(11.532)
Gastos por operaciones fraudulentas (2)	(53.480)	(45.251)
Gravamen sector bancario (Nota 18.5)	(38.888)	(40.789)
Otros conceptos (3)	(1.561)	(2.658)
TOTAL	(114.633)	(100.230)

(1) Gasto correspondiente a la compartición del resultado aportado por los principales acuerdos de la Sociedad.

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

(3) Corresponde a costes relacionados con la gestión de recobro de impagados.

26. GASTOS DE PERSONAL

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

DETALLE DE GASTOS DE PERSONAL

(Miles de euros)

	2024	2023
Sueldos y salarios	(39.372)	(33.599)
Seguridad Social	(9.533)	(8.474)
Dotaciones a planes de aportación definida	(244)	(20)
Otros gastos de personal	(3.265)	(2.555)
TOTAL	(52.414)	(44.648)

La Sociedad tiene asumido con los empleados en excedencia procedentes de CaixaBank, S.A. el compromiso de realizar una aportación definida para la contingencia de jubilación, consistente en un porcentaje sobre su salario, a un Plan de Pensiones externo que cumple los requisitos establecidos en el Real Decreto 1588/1999, de 15 de octubre. El Plan se encuentra adscrito al Pensions Caixa 30, Fondo de Pensiones, cuyas entidades gestora y depositaria son VidaCaixa y Cecabank, respectivamente.

La partida «Otros gastos de personal» incluye, entre otros, los conceptos de formación, ayuda de estudios, indemnizaciones y otros beneficios a corto plazo.

A continuación se presenta la composición de la plantilla, en términos medios, por categorías profesionales y género:

PLANTILLA MEDIA

(Número de empleados)

	2024			2023		
	HOMBRES	MUJERES	DE LOS QUE: CON DISCAPACIDAD SUPERIOR O IGUAL AL 33%	HOMBRES	MUJERES	DE LOS QUE: CON DISCAPACIDAD SUPERIOR O IGUAL AL 33%
Directivos	68	42		68	34	
Mandos intermedios	82	90		69	76	
Gestores	144	227	5	135	209	5
TOTAL	294	359	5	272	319	5

(*) La distribución por categorías profesionales y género puntual no difiere significativamente de la plantilla media.

27. OTROS GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

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

DETALLE DE OTROS GASTOS DE ADMINISTRACION

(Miles de euros)

	2024	2024
Tecnología y sistemas	(62.250)	(56.492)
Publicidad	(7.204)	(7.312)
Inmuebles e instalaciones	(992)	(462)
Alquileres	(617)	(585)
Comunicaciones	(7.533)	(3.844)
Servicios administrativos subcontratados	(36.696)	(32.471)
Tributos	(880)	(172)
Primas de seguros	(2.873)	(2.677)
Servicio de vigilancia y traslado de fondos	(127)	(124)
Gastos de representación y desplazamiento del personal	(2.942)	(2.614)
Impresos y material de oficina	(1.790)	(3.621)
Informes técnicos	(15.790)	(11.128)
Gastos judiciales y de letrados	(8.221)	(6.517)
Órganos de Gobierno y Control	(621)	(647)
Otros gastos	(19.290)	(16.962)
TOTAL	(167.826)	(145.628)

En el apartado de "Informes técnicos" se incluyen los honorarios y gastos pagados al auditor, sin incluir el IVA correspondiente, según el siguiente detalle:

HONORARIOS DEL AUDITOR EXTERNO*

(Miles de euros)

	2024	2023
Auditor de la Sociedad (Grant Thornton, S.L.P) **		
Auditoría	215	235
Auditoría	215	235
Servicios relacionados con la auditoría	54	81
Servicios de revisión prescritos por la normativa legal o supervisora a un auditor	50	78
<i>Revisión limitada</i>	50	78
Otros servicios relacionados con la auditoría	4	3
<i>Otros servicios de assurance</i>	4	3
Otros servicios		
TOTAL	269	316

(*) Los servicios contratados a nuestros auditores cumplen con los requisitos de independencia recogidos en la Ley de Auditoría de Cuentas y, en ningún caso, incluyen la realización de trabajos de asesoramiento fiscal ni otros incompatibles con la función de auditoría.

(**) PriceWaterhouseCoopers Auditores, SL en 2023

Información sobre el periodo medio de pago a proveedores

A continuación se desglosa la información requerida en relación a los pagos realizados y pendientes de pago en la fecha del cierre del balance:

PAGOS REALIZADOS Y PENDIENTES EN LA FECHA DE CIERRE DEL BALANCE

(Miles de euros)

	2024				2023			
	IMPORTE	%	NUMERO DE FACTURAS	%	IMPORTE	%	NUMERO DE FACTURAS	%
Total pagos realizados	379.976		46.568		278.710		39.946	
<i>De las que: pagadas dentro del plazo legal (*)</i>	348.201	91,6 %	42.948	92,2 %	250.068	89,7 %	37.631	94,2 %
Total pagos pendientes	7.456		752		3.765		330	
TOTAL PAGOS DEL EJERCICIO	387.432		47.320		282.475		40.276	

(*) De acuerdo con la Disposición Transitoria Segunda de la Ley 15/2010 de 5 de julio, en la que se recogen las medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, por defecto el plazo máximo legal para pagos entre empresas es de 30 días naturales, que podrá extenderse hasta un máximo de 60 días naturales, siempre y cuando las dos partes estén de acuerdo.

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

	2024	2023
Periodo medio de pago a proveedores	10,68	11,64
Ratio de operaciones pagadas	10,39	20,23
Ratio de operaciones pendientes de pago	24,56	26,54

28. DETERIORO DEL VALOR O REVERSIÓN DEL DETERIORO DE ACTIVOS FINANCIEROS NO VALORADOS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS

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

DETALLE POR PERDIDAS POR DETERIORO DEL VALOR DE ACTIVOS FINANCIEROS (NETO)

(Miles de euros)

	NOTA	2024	2023
Activos financieros a coste amortizado		(146.372)	(207.180)
Préstamos y anticipos		(146.372)	(207.180)
Dotaciones netas (*)	10	(142.014)	(190.890)
Saneamientos		(47.990)	(57.194)
Activos fallidos recuperados	20	43.632	40.904
TOTAL		(146.372)	(207.180)

(*) Incluye gastos de agencia de recobro (-9.154 y -9.153 miles de euros) y el saldo de modificación de ganancias netas (-51 y -13 miles de euros) en 2024 y 2023 respectivamente.

29. GANANCIAS O PÉRDIDAS AL DAR DE BAJA EN CUENTAS ACTIVOS NO FINANCIEROS

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

DETALLE DE GANANCIAS O PÉRDIDAS AL DAR DE BAJA EN CUENTAS ACTIVOS NO FINANCIEROS

(Miles de euros)

	2024			2023		
	GANANCIA	PÉRDIDA	RESULTADO NETO	GANANCIA	PÉRDIDA	RESULTADO NETO
Por venta de activo material				7		7
Por venta de otros activos					(65)	(65)
TOTAL				7	(65)	(58)

30. GANANCIAS O PÉRDIDAS PROCEDENTES DE ACTIVOS NO CORRIENTES Y GRUPOS CONTINGENTES DE ELEMENTOS CLASIFICADOS COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA NO ADMISIBLES COMO OPERACIONES INTERRUMPIDAS

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

DETALLE DE GANANCIAS/(PÉRDIDAS) DE ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA

(Miles de euros)

	2024	2023
Pérdidas por deterioro de activos no corrientes en venta	(475)	(290)
Beneficio neto por venta de activos no corrientes en venta (*)	83.115	
TOTAL	82.640	(290)

(*) Corresponde a la plusvalía generada en la venta del 45,2% de Global Payments Acquisition Corp (véase nota 11).

31. INFORMACIÓN SOBRE EL VALOR RAZONABLE

El proceso de determinación del valor razonable establecido por la Sociedad permite asegurar que los activos y pasivos sean valorados conforme a los criterios de aplicación. En este sentido, las técnicas de valoración utilizadas para estimar el valor razonable cumplen con los siguientes aspectos:

- Se utilizan los métodos financieros y económicos más consistentes y adecuados, que han demostrado que proporcionan la estimación más realista sobre el precio del instrumento financiero y que son utilizadas comúnmente por el mercado.
- Maximizan el uso de la información disponible, tanto en lo que se refiere a datos observables como a transacciones recientes de similares características, y limitan en la medida de lo posible el uso de datos y estimaciones no observables.
- Se documentan de forma amplia y suficiente, incluyendo las razones para su elección frente a otras alternativas posibles.
- Se respetan a lo largo del tiempo los métodos de valoración elegidos, siempre y cuando no existan razones que modifiquen los motivos de su elección.
- Se evalúa periódicamente la validez de los modelos de valoración utilizando transacciones recientes y datos actuales de mercado.

Los activos y los pasivos se clasifican en uno de los siguientes niveles en función de la metodología empleada en la obtención de su valor razonable:

- Nivel 1: activos y pasivos valorados mediante la utilización del precio que se pagaría en un mercado organizado, transparente y profundo («el precio de cotización» o «el precio de mercado»). Se incluyen en este nivel, de forma general, los valores representativos de deuda con mercado líquido, los instrumentos de patrimonio cotizados y los derivados negociados en mercados organizados, así como los fondos de inversión.
- Nivel 2: activos y pasivos en los que los datos relevantes utilizados en la valoración son directa o indirectamente observables en el mercado tales como precios cotizados para activos o pasivos similares en mercado activos, curvas de tipos de interés o diferenciales de crédito, entre otros. Respecto de aquellos instrumentos clasificados en el Nivel 2 para los cuales no existe un precio de mercado, su valor razonable se estima recurriendo a precios cotizados recientes de instrumentos análogos y a modelos de valoración suficientemente contrastados y reconocidos por la comunidad financiera internacional, considerando las peculiaridades específicas del instrumento que debe valorarse y, muy especialmente, los distintos tipos de riesgos asociados al mismo.
- Nivel 3: activos y pasivos en los que los datos relevantes utilizados en la valoración no son observables en el mercado, para cuya valoración se utilizan técnicas alternativas como la solicitud de precio a la entidad comercializadora o la utilización de parámetros de mercado correspondientes a instrumentos con un perfil de riesgo asimilable al instrumento objeto de valoración. De forma general, se incluyen en este nivel los siguientes: Valores representativos de deuda, instrumentos de patrimonio no cotizados, préstamos y partidas a cobrar y depósitos.

31.1 VALOR RAZONABLE DE LOS ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS VALORADOS A VALOR RAZONABLE

A continuación, se presenta el valor razonable de los instrumentos financieros valorados a valor razonable registrados en balance, junto con su desglose por niveles y el valor en libros asociado:

Valor razonable de activos financieros (AF) valorados a valor razonable (VR)

(Miles de euros)

	31-12-2024				31-12-2023			
	Valor en libros	Valor razonable			Valor en libros	Valor razonable		
		Total	Nivel 1	Nivel 3		Total	Nivel 1	Nivel 3
AF no destinados a negociación obligatoriamente a VR con cambios en resultados	208	208	208		114	114	114	
Instrumentos de patrimonio	208	208	208		114	114	114	
AF a VR con cambios en otro resultado global (Nota 9)	25.428	25.428		25.428	39.607	39.607		39.607
Instrumentos de patrimonio	25.428	25.428		25.428	39.607	39.607		39.607

Inputs significativos utilizados para instrumentos financieros valorados a nivel razonable clasificados en Nivel 3

En el caso de los activos registrados en el epígrafe «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global», en concreto las acciones de Visa, el valor contable no difiere del valor razonable de la misma. Estas acciones se encuentran clasificadas en el nivel 3 y para estimar el valor razonable, se ha tomado como referencia el valor de cotización de las acciones clase A de Visa Inc, aplicando al mismo, ajustes de descuento por iliquidez (las acciones clase C cuentan con una cláusula que impide su transmisibilidad en el mercado) y litigiosidad (mecanismo de ajuste en función de la posible aparición de futuros pleitos asociados con el negocio de Visa Europe).

Movimientos y traspasos de instrumentos financieros en Nivel 3

No se presentan movimientos significativos en los instrumentos financieros a valor razonable de Nivel 3 en los ejercicios 2024 y 2023.

31.2 VALOR RAZONABLE DE LOS ACTIVOS Y PASIVOS A COSTE AMORTIZADO

El valor razonable presentado para ciertos instrumentos puede no corresponder a su valor realizable en un escenario de venta o liquidación, ya que no se determinó con ese fin; en particular:

- Préstamos y anticipos: El valor razonable se estima utilizando el método del valor actual.
 - ❖ En primer lugar, se realiza una proyección de todos los flujos de principal e intereses asociados a las condiciones contractuales de estos productos. Esta proyección se ajusta mediante un modelo interno de cancelación anticipada calibrado en base a la información histórica interna disponible.
 - ❖ El valor razonable se determina descontando esos flujos con la curva de tipos de interés libre de riesgo.
 - ❖ Finalmente, se corrige el importe resultante con la estimación de las pérdidas esperadas life-time por el deterioro de la calidad crediticia de cada una de las contrapartidas.

Así calculado, el valor razonable incorpora tanto el efecto de la actualización de los tipos de interés de mercado, como el riesgo de crédito asociado a los préstamos y anticipos.

En préstamos referenciados a tipo de interés variable, la variación del valor razonable en función de la variación de los tipos de interés depende por tanto de la variación de los tipos contractuales a medida que se adaptan a las condiciones de mercado, así como de la evolución del descuento del diferencial contractual fijado. En los préstamos a tipo fijo, el valor razonable depende directamente de la comparación entre tipo fijado contractualmente y tipo de interés de mercado.

- Depósitos: El valor razonable se obtiene utilizando el método del valor actual:

- ❖ Se realiza una proyección de los flujos de caja esperados establecidos en los diferentes contratos.
- ❖ Estos flujos estimados son descontados utilizando una curva de tipos de interés construida adicionando a la curva libre de riesgo un diferencial de crédito que se obtiene a partir de las probabilidades genéricas de pérdida de las calificaciones crediticias.
- Otros pasivos financieros: El valor razonable se ha asimilado al valor contable, ya que se trata principalmente de saldos a corto plazo. En el caso de los pasivos asociados a los activos por derecho de uso, se presenta el valor actual de los pagos futuros por arrendamiento durante el periodo obligatorio del contrato.

Para más información sobre los activos y pasivos financieros valorados a coste amortizado véase las [Notas 10 y 15](#).

A continuación, se presentan los principales métodos de valoración, hipótesis e inputs utilizados en la estimación del valor razonable según el tipo de instrumento financiero de que se trate.

Tipo de instrumentos	Técnicas de valoración	Inputs observables	Inputs no observables
Préstamos y anticipos	> Método del Valor Presente	> Curvas de tipo de interés	> Ratios por pérdida de crédito (modelos internos) > Provisiones por riesgo de crédito
Depósitos		> Curvas de tipo de interés > Diferencial de crédito	

A continuación, se presenta el valor razonable de los instrumentos financieros a coste amortizado registrados en balance junto con su desglose por niveles y el valor en libros asociado:

Valor razonable de activos financieros a coste amortizado

(Miles de euros)

	31-12-2024			31-12-2023		
	Valor en libros	Valor razonable		Valor en libros	Valor razonable	
		Total	Nivel 3		Total	Nivel 3
Activos financieros a coste amortizado (Nota 10)	10.108.050	11.231.123	11.231.123	9.626.556	10.557.038	10.557.038
Préstamos y anticipos	10.108.050	11.231.123	11.231.123	9.626.556	10.557.038	10.557.038

(*) A 31 de diciembre de 2024 la diferencia entre valor en libros y valor razonable asciende a 1.123.073 miles de euros (930.482 miles de euros a 31 de diciembre de 2023)

Valor razonable de pasivos financieros a coste amortizado

(Miles de euros)

	31-12-2024			31-12-2023		
	Valor en libros	Valor razonable		Valor en libros	Valor razonable	
		Total	Nivel 3		Total	Nivel 3
Pasivos financieros a coste amortizado (nota 15)	8.780.213	8.932.143	8.932.143	8.443.206	8.541.904	8.541.904
Depósitos	8.704.636	8.856.566	8.856.566	8.382.436	8.481.134	8.481.134
Otros pasivos financieros	75.577	75.577	75.577	60.770	60.770	60.770

(*) A 31 de diciembre de 2024 la diferencia entre valor en libros y valor razonable asciende a -151.930 miles de euros (-98.698 miles de euros a 31 de diciembre de 2023)

A 31 de diciembre de 2024 se ha alineado la metodología de cálculo del valor razonable de activos y pasivos financieros a coste amortizado en todas las sociedades del Grupo CaixaBank. La alineación se ha realizado tomando como base la metodología que venía aplicándose en CaixaBank.

En consecuencia, ha supuesto la reexpresión de las cifras de valor razonable de activos y pasivos financieros a coste amortizado a 31 de diciembre de 2023, aumentando en 930.482 miles de euros el valor razonable de los activos y en 98.698 miles de euros el valor razonable de los pasivos financieros.

32. TRANSACCIONES CON PARTES VINCULADAS

El «personal clave de la dirección» de CaixaBank Payments & Consumer, entendido como aquellas personas que tienen autoridad y responsabilidad para planificar, dirigir y controlar las actividades de la Sociedad, directa o indirectamente, está integrado por todos los miembros del Consejo de Administración y los altos cargos autorizados por Banco de España. Por sus cargos, cada una de las personas que integran este colectivo se considera «parte vinculada».

También se consideran partes vinculadas los familiares cercanos al «personal clave de la dirección», entendidos éstos como aquellos miembros del entorno familiar que podrían ejercer influencia en, o ser influidos por esa persona en sus asuntos con la Entidad, así como aquellas sociedades en las que el personal clave o sus familiares cercanos ejercen control, control conjunto o influencia significativa, o bien cuentan, directa o indirectamente con un poder de voto importante.

A continuación se detallan los saldos más significativos entre la Sociedad y sus partes vinculadas que complementan el resto de saldos de las notas de esta memoria. Adicionalmente, también se detallan los importes registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias como consecuencia de las operaciones realizadas. La totalidad de los saldos y operaciones realizados entre partes vinculadas forman parte del tráfico ordinario y se realizan en condiciones de mercado:

SALDOS Y OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS*(Miles de euros)*

	ACCIONISTAS SIGNIFICATIVOS DE CAIXABANK (1)		ACCIONISTA UNICO Y SOCIEDADES DE SUS GRUPO		PERSONAL CLAVE DE LA DIRECCION	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
ACTIVO						
Otros activos financieros			208	114		
Préstamos y anticipos						
Entidades de crédito (nota 10)			199.649	86.963		
Inversiones crediticias					152	143
TOTAL			199.857	87.077	152	143
PASIVO						
Pasivos financieros a coste amortizado (nota 15)			8.704.636	8.382.435		
TOTAL			8.704.636	8.382.435		
PÉRDIDAS Y GANANCIAS						
Gastos por intereses (nota 22)			(238.964)	(202.780)		
Ingresos por comisiones			106.498	87.710		
Gastos por comisiones			(261.112)	(254.012)		
TOTAL			(393.578)	(369.082)		
OTROS						
Riesgos contingentes					558	499
TOTAL					558	499

(1)Hacen referencia a saldos y operaciones realizadas con la Fundación Bancaria "la Caixa", Critericaixa, BFA Tenedora de Acciones, SAU, el FROB y sus entidades dependientes.

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

Descripción de las relaciones entre CaixaBank Payments & Consumer, CaixaBank y Fundación Bancaria "la Caixa"

CaixaBank Payments & Consumer mantiene con su Accionista Único (CaixaBank, S.A.), un contrato de agencia y prestación de servicios que se firmó en 2012 con una duración de 20 años con el fin de encargar la prestación de un servicio de gestión integral de los procesos internos y externos derivados de las operaciones financieras realizadas por la Sociedad con los clientes de CaixaBank.

Adicionalmente, la Sociedad mantiene con su Accionista Único y con BPI, contratos correspondientes a la financiación concedida (véase Nota 15) y contratos por cuentas a la vista y a plazo (véase Nota 10).

La Sociedad mantiene con la sociedad del Grupo BPI, S.A., un contrato de agencia y prestación de servicios que se firmó en 2018 con el fin de promover la negociación, comercialización e intermediación de instrumentos de pago entre los clientes de Banco BPI. Adicionalmente, la Sociedad mantiene un acuerdo de compensación de cuotas suscrito con el Accionista Único y con la sociedad del Grupo BPI, S.A y que entró en vigor en enero de 2022 (véase Nota 24).

CaixaBank, S.A., Accionista Único de la Sociedad, mantiene un Protocolo Interno de Relaciones con la Fundación Bancaria “la Caixa” y CriteríaCaixa, que regula los mecanismos y criterios de relación entre CaixaBank, la Fundación Bancaria “la Caixa” y CriteríaCaixa.

33. OTROS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

33.1. MEDIO AMBIENTE

CaixaBank Payments & Consumer no ha identificado ningún riesgo medioambiental significativo derivado de su actividad y, en consecuencia, no es necesario incluir ningún desglose específico en las presentes cuentas anuales.

Adicionalmente, no existen importes significativos en el inmovilizado material en la Sociedad que estén afectados por algún aspecto medioambiental.

En 2024, la Sociedad no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental.

Los desgloses relacionados con el medioambiente se detallan en el informe de gestión consolidado del Grupo CaixaBank.

33.2. SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La Sociedad se encuentra adherida al Servicio de Atención al Cliente de CaixaBank, S.A., el cual presta servicio a las sociedades del Grupo CaixaBank.

El Servicio de Atención al Cliente (SAC) es el encargado de atender y resolver quejas y reclamaciones de clientes. Es un servicio separado de los servicios comerciales y actúa con independencia de criterio y conocimientos sobre la normativa de protección de la clientela.

El tiempo medio de resolución en 2024 se sitúa en 8 días naturales, siendo en 2023 de 7 días naturales.

A continuación, se presenta la información relativa al Servicio de Atención al cliente de CaixaBank Payments&Consumer del ejercicio 2024:

RECLAMACIONES RECIBIDAS

(Número de reclamaciones)

	2024	2023
ATENDIDAS POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTACT CENTER CLIENTES (CCC)	68.056	63.480
Servicio de Atención al Cliente (SAC) y Contact Center Clientes (CCC)	68.056	63.480
PRESENTADAS ANTE LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES	943	1.283
Banco de España	943	1.283

El número de informes o resoluciones emitidos por los servicios de atención al cliente y los servicios de reclamaciones de los supervisores, son los siguientes:

INFORMES EMITIDOS POR SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIOS DE RECLAMACIÓN DE SUPERVISORES

TIPO DE RESOLUCION	SAC		BANCO DE ESPAÑA	
	2024	2023	2024	2023
Favorables al reclamante	33.853	27.161	158	130
Favorables a la Sociedad	25.923	29.556	463	675
Allanamiento			415	566
Otros (inadmitida/sin pronunciamiento)	8.520	10.005	158	147
TOTAL	68.296	66.722	1.194	1.518

33.3. RELACIÓN CON AGENTES

Por otra parte, según lo establecido en el artículo 22 del Real Decreto 1245/1995 de 14 de julio del Ministerio de Economía y Hacienda, la Sociedad sí ha mantenido en vigor contratos de agencia con agentes a los que se les haya otorgado poderes para actuar habitualmente frente a la clientela, en nombre y por cuenta de la Sociedad, en la negociación o formalización de operaciones típicas de la actividad de una entidad de crédito. A continuación, adjuntamos el listado de dichos agentes:

- Flexibleos SLU
- Grandes almacenes FNAC, SA
- Ikea Ibérica, SA
- Ikea norte, SL
- Media Markt Saturn administracion españa SAU
- Momentum task force, SL

Adicionalmente, la Sociedad dispone de una sucursal en Portugal a la que se le asignó la cartera adquirida a Banco BPI en 2018.

Asimismo, la Sociedad mantiene contratos de agencia con CaixaBank, S.A. y Banco BPI, S.A. respectivamente y que se detallan en la nota 32 de las presentes cuentas anuales.

Anexo 1 – PARTICIPACIONES EN SOCIEDADES DEPENDIENTES

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN		CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)
			DIRECTA	TOTAL				
CaixaBank Equipment Finance, S.A.U.	Arrendamiento de vehículos y bienes de equipo	Madrid-España	-	100,00	10.518	56.771	16.459	35.587
PremiaT Comunidad Online, S.L.	Comercialización de plataforma cashless	Barcelona-España	-	100,00	100	2.059	(158)	812
Facilitea Selectplace, S.A.U.	Comercialización de productos	Barcelona-España	-	100,00	60	23.333	32.775	197.521
Telefónica Consumer Finance E.F.C., S.A.	Financiación al consumo	Madrid-España	-	50,00	5.000	20.781	1.632	11.000
Telefónica Renting, S.A.	Arrendamiento bienes equipo	Madrid-España	-	50,00	800	9.338	8.126	5.000

Nota: La información de las sociedades que no cotizan en Bolsa corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.

Anexo 2 – PARTICIPACIONES EN SOCIEDADES ASOCIADAS

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN								RESULTADO INTEGRAL TOTAL	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL
			DIRECTA	TOTAL	ACTIVO	PASIVO	INGRESOS ORDINARIOS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS			
Brilliance-Bea Auto Finance Co., L.T.D. (1)	Financiación de automóviles	China	-	22,5 %	2.903.873	1.205.622	114.731	1.600.000	128.726	-30.476	-30.476	12.500	0
Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L.	Entidad de pago	Madrid-España	-	20,0 %	855.757	306.033	684.542	4.857	400.073	144.794	144.794	296.588	19.200
Global Payments Moneytopay, EDE, S.L.	Entidad de pago	Madrid-España	-	49,0 %	223.898	190.432	20.432	1.367	25.788	6.310	6.310	18.440	1.738
Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.	Medios de pago	Madrid-España	-	24,9 %	156.880	77.282	162.064	5.815	68.419	5.365	5.365	33.950	0
Servired, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A.	Medios de pago	Madrid-España	-	41,2 %	72.685	70.464	5.638	60	12	2.149	2.149	319	0
Sistema de Tarjetas y Medios de Pago, S.A.	Medios de pago	Madrid-España	-	20,6 %	399.898	391.394	8.903	240	6.593	1.672	1.672	831	0
Bizum, S.L.	Entidad de pago	Madrid-España	-	24,0 %	23.581	11.837	57.735	2.346	7.029	2.370	2.370	1.732	0
Zone2Boost, S.L.	Holding para adquisición de negocios	Barcelona-España	-	40,0 %	3.850	154	1.165	3	4.119	(426)	(426)	1.967	0

(1) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Renmimbi (miles)

Nota: La información de las sociedades que no cotizan en Bolsa corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.