

**CaixaBank Payments &
Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.**

Informe de auditoría
Cuentas anuales al 31 de diciembre de 2020
Informe de gestión



Informe de auditoría de cuentas anuales emitido por un auditor independiente

Al accionista único de CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U.:

Informe sobre las cuentas anuales

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales de CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. (la Sociedad o la entidad), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2020, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Sociedad a 31 de diciembre de 2020, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la nota 1.2 de la memoria) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

Fundamento de la opinión

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

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

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

Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de las cuentas anuales del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

1

Cuestiones clave de la auditoría**Deterioro por riesgo de crédito de los activos financieros a coste amortizado**

La determinación del deterioro por riesgo de crédito está basada en modelos de cálculo internos de pérdida esperada implementados en el ejercicio 2020 por la entrada en vigor de la Circular 4/2019 de 26 de noviembre, del Banco de España, que supone la aplicación de la Circular 4/2017 a los Establecimientos Financieros de Crédito.

En el entorno de la crisis de la Covid-19 se ha incrementado la complejidad en la estimación del deterioro por riesgo de crédito, debido a las adaptaciones en los modelos internos para incorporar nuevas asunciones y elementos de juicio como son las medidas de flexibilización contable en la aplicación de los criterios de clasificación por fases (staging) de las operaciones acogidas a moratorias o la consideración de los ajustes a los modelos para su adaptación a los nuevos escenarios macroeconómicos. Esta estimación requiere un elevado componente de juicio por parte de la dirección y es una de las estimaciones más significativas y complejas en la preparación de las cuentas anuales adjuntas, por lo que ha sido considerada como una de las cuestiones clave de la auditoría.

Adicionalmente a los ya señalados, los principales juicios y estimaciones realizados por la dirección son los siguientes:

- Los criterios de identificación y clasificación por fases ("staging") de los activos deteriorados o activos con incremento significativo del riesgo, incluyendo los empleados en la evaluación de las operaciones bajo medidas de moratoria.
- La construcción de los parámetros para los modelos internos de probabilidad de incumplimiento (PD – probability of default) y de severidad de la pérdida en caso de incumplimiento (LGD – loss given default).

Modo en el que se han tratado en la auditoría

Nuestro trabajo ha incluido la participación de especialistas internos en modelos de riesgo de crédito y se ha centrado en el análisis, evaluación y comprobación del control interno, así como en la realización de pruebas en detalle sobre la estimación del deterioro.

Respecto al sistema de control interno hemos realizado un entendimiento del proceso de estimación del deterioro por riesgo de crédito y pruebas sobre la adecuación de los controles en las distintas fases del proceso, prestando especial atención a la determinación y aprobación de los ajustes a los modelos para su adaptación a los nuevos escenarios macroeconómicos y a los procesos de concesión de moratorias en el marco de la Covid-19. También han sido objeto de revisión la evaluación periódica de las alertas de seguimiento del riesgo de crédito.

Adicionalmente, hemos realizado pruebas de detalle consistentes en:

- Análisis de la metodología y comprobaciones de los principales modelos internos con respecto a: i) métodos de cálculo y segmentación; ii) criterios de clasificación de los activos crediticios por fases ("staging"); iii) metodología de estimación de los parámetros de pérdida esperada (probabilidad de incumplimiento); iv) datos utilizados y principales estimaciones empleadas, en especial las relativas a escenarios macroeconómicos y sus asunciones; y v) recalibraciones y pruebas retrospectivas (backtesting) efectuadas en los modelos internos.
- Análisis del funcionamiento del "motor de cálculo" y re-ejecución del cálculo de provisiones colectivas de los modelos de estimación de deterioro por riesgo de crédito para ciertas carteras crediticias, de la provisión constituida por el ajuste sobre los modelos por la modificación del escenario macroeconómico en el entorno de la crisis de la Covid-19 y contraste de los resultados con los obtenidos por la Dirección de la Sociedad.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
La utilización de hipótesis con efecto significativo en las provisiones por riesgo de crédito constituidas, tales como los escenarios macroeconómicos considerados y su probabilidad de ocurrencia (en especial con el ajuste sobre el modelo de provisiones colectivas realizado en el entorno de la crisis de la Covid-19), la vida esperada de las operaciones y la existencia de prepagos, entre otras. Ver Notas 3 y 10 de las cuentas anuales adjuntas en lo referente al riesgo de crédito y la Nota 28 de las cuentas anuales adjuntas en lo referente a las ganancias o pérdidas generadas durante el ejercicio.	- Para una muestra de operaciones concedidas sujetas a moratorias se ha evaluado la adecuación de la documentación recopilada por la Sociedad para su concesión. - Validación de los criterios adicionales, establecidos en el contexto de la Covid-19, para la evaluación del incremento significativo del riesgo. Como resultado de nuestras pruebas no se han identificado diferencias, por encima de un rango razonable, en los importes registrados en las cuentas anuales adjuntas.

Reconocimiento de ingresos por comisiones

Los ingresos por comisiones por servicios de cobros y pagos tienen una relevancia significativa en la cuenta de pérdidas y ganancias de la Sociedad.

Estas comisiones proceden, principalmente, de transacciones de cobros y pagos relacionadas con las tarjetas de débito y crédito emitidas por la Sociedad y por las cuotas de mantenimiento de dichas tarjetas.

El método de cálculo aplicado para este tipo de comisiones se basa en las tarifas establecidas entre las entidades participantes en el sistema de medios de pago y que son gestionadas por entidades procesadoras o esquemas de tarjetas y por otro lado en los contratos firmados con los clientes usuarios de tarjetas u otros medios de pago. Su cálculo, por tanto, depende de un tratamiento masivo de datos.

Debido a la complejidad de las transacciones, la existencia de diversas tipologías de comisiones y la intervención de terceros participantes en el sistema de medios de pago esta circunstancia ha supuesto una cuestión clave en nuestra auditoría.

Ver Nota 24 de las cuentas anuales adjuntas.

Nuestro trabajo ha incluido la participación de especialistas internos en sistemas de información y procesos, y se ha centrado en el análisis, evaluación y testeo del control interno de las aplicaciones informáticas involucradas en el proceso de captura, registro y liquidación de los distintos tipos de comisiones.

Adicionalmente, se han realizado pruebas en detalle consistentes en:

- Circularización de una muestra de clientes de tarjetas crédito con el objetivo de comprobar la existencia del acuerdo contractual entre ambas partes.
- Circularización al cierre del ejercicio de las empresas encargadas del procesamiento y liquidación de pagos en transacciones con tarjetas, para evaluar la razonabilidad de las comisiones registradas durante el ejercicio por transaccionalidad.
- Circularización al cierre del ejercicio de empresas aseguradoras colaboradoras para la confirmación de las comisiones percibidas por la Sociedad en la intermediación del aseguramiento de tarjetas de crédito y débito.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
	- Realización de un recálculo global de las comisiones de mantenimiento de tarjetas, devengadas en el año, teniendo en consideración las tarifas vigentes y el inventario de tarjetas existente durante el ejercicio. - Comprobación, para una muestra de comisiones de la corrección del devengo, del registro del ingreso y del cobro de las mismas. Como resultado de nuestras pruebas respecto a los ingresos por comisiones no se han identificado diferencias, por encima de un rango razonable, en los importes registrados en las cuentas anuales adjuntas.

Valoración de las inversiones en empresas del grupo, multigrupo y asociadas

La Sociedad mantiene participaciones en el capital social de sociedades del grupo, multigrupo y asociadas que no cotizan en mercados regulados.

Identificamos esta área como relevante debido a que los saldos de las inversiones mantenidas en empresas del grupo, multigrupo y asociadas son significativos en relación con las cuentas anuales de la Sociedad y a que las estimaciones que sustentan la evaluación del deterioro para soportar sus importes en libros requieren la aplicación de juicio. Es por esta razón que ha supuesto una cuestión clave en nuestra auditoría.

La Sociedad realiza un análisis de la potencial pérdida de valor de las participaciones en empresas del grupo, multigrupo y asociadas que mantiene registradas en sus estados financieros respecto a su valor contable registrado. Dicho análisis se realiza aplicando diferentes métodos de valoración, estimando el valor recuperable de la inversión en base a descuentos de flujos de caja considerando tasas de descuento de mercado, analizando múltiplos de comparables de mercado, transacciones recientes y mediante la revisión del valor teórico contable.

Nuestro trabajo ha incluido la participación de expertos internos en la valoración de instrumentos financieros no cotizados, y se ha centrado en el análisis y evaluación de los informes elaborados por la Dirección de la Sociedad para determinar la existencia o no de deterioro de las participaciones.

A este respecto, hemos realizado pruebas en detalle consistentes en:

- Asistencia a reuniones con la Dirección de la Sociedad para obtener el entendimiento necesario sobre el proceso de análisis de valoración realizado y las asunciones más relevantes consideradas para estimar el potencial deterioro de las participaciones mantenidas en empresas del grupo, multigrupo y asociadas.
- Análisis de las hipótesis, estimaciones y cálculos más relevantes incluidos en los análisis realizados por la Sociedad, así como de la razonabilidad de los datos origen utilizados para realizar dichos análisis, a efectos de efectuar el contraste de los importes de deterioro registrados por la Sociedad.

Cuestiones clave de la auditoría

Ver Notas 2.1 y 11 de las cuentas anuales adjuntas.

Modo en el que se han tratado en la auditoría

Como resultado de nuestras pruebas respecto a la valoración de sociedades del grupo, multigrupo y asociadas, no se han identificado diferencias, por encima de un rango razonable, en los importes registrados en las cuentas anuales adjuntas.

Entorno de control de los sistemas de información

La operativa y continuidad de la actividad de la Sociedad, por su naturaleza, y, en especial, el proceso de elaboración de la información financiera y contable tiene una gran dependencia de los sistemas de información que integran su estructura tecnológica, por lo que un adecuado entorno de control sobre los mismos es de gran importancia para garantizar la continuidad del negocio de la Sociedad y el correcto procesamiento de la información.

Además, conforme los sistemas se hacen más complejos, aumentan los riesgos asociados a las tecnologías de la información, de la organización y, por tanto, sobre la información que procesan.

A este respecto, la Dirección de la Sociedad tiene establecidos los procedimientos que considera oportunos en el entorno de los sistemas de información.

La efectividad del marco general de control interno de los sistemas de información es un aspecto fundamental para soportar la operativa de la Sociedad, así como el proceso de registro y cierre contable.

En este contexto, resulta necesario evaluar aspectos como la organización y gobierno del Área de Sistemas de Información, los controles sobre el mantenimiento y el desarrollo de las aplicaciones, la seguridad física y lógica y la explotación de dichos sistemas.

Por todo ello, hemos considerado la efectividad del marco general de control interno de los sistemas de información relacionados con el proceso de registro y cierre contable una cuestión clave en nuestra auditoría.

Con la colaboración de nuestros especialistas internos en sistemas de información y procesos, nuestro trabajo ha consistido en evaluar el entorno de control asociado a los sistemas de información y aplicaciones que soportan la operativa de la Sociedad, y en especial, el proceso de cierre contable.

En este contexto, se han ejecutado procedimientos sobre el control interno y pruebas sustantivas para evaluar aspectos como: i) la organización y gobierno del área de sistemas de información, ii) la gestión del cambio, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones y iii) el control de acceso, seguridad física y lógica sobre las aplicaciones, sistemas operativos y bases de datos que soportan la información financiera relevante.

Adicionalmente, respecto al proceso de registro y cierre contable, hemos realizado los siguientes procedimientos adicionales:

- Entendimiento y revisión del proceso de generación de asientos contables e información financiera.
- Extracción, validación de la completitud y filtrado de los asientos introducidos en la contabilidad, así como el análisis de la razonabilidad de determinados asientos.

Los resultados de nuestros procedimientos anteriores no han puesto de manifiesto ninguna observación relevante sobre esta cuestión.

Otra información: Informe de gestión

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

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

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

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en la forma prevista en la normativa aplicable y que el resto de la información que contiene el informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2020 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

Responsabilidad de los administradores y de la Comisión de Auditoría en relación con las cuentas anuales

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

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

La Comisión de Auditoría es responsable de la supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas anuales.

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

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

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

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

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

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

También proporcionamos a la Comisión de Auditoría de la entidad una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables, incluidos los de independencia, y nos hemos comunicado con la misma para informar de aquellas cuestiones que razonablemente puedan suponer una amenaza para nuestra independencia y, en su caso, de las correspondientes salvaguardas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación a la Comisión de Auditoría de la entidad, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría.

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

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Informe adicional para la Comisión de Auditoría

La opinión expresada en este informe es coherente con lo manifestado en nuestro informe adicional para la Comisión de Auditoría de la Sociedad de fecha 19 de marzo de 2021.

Periodo de contratación

El accionista único, en su acta de consignación de decisiones del 27 de abril de 2017 nos nombró como auditores por un periodo de tres años, contados a partir del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018.

Con anterioridad, fuimos designados por acuerdos sucesivos del Accionista único y hemos venido realizando el trabajo de auditoría de cuentas de forma ininterrumpida desde el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 1999. En este sentido, hay que considerar que la Sociedad, como consecuencia de su adaptación al régimen de entidades de pago híbridas mediante acuerdo del Accionista único del 22 de enero de 2016, actualizó su objeto social incluyendo estas actividades a ejercer. En dicha fecha, la Sociedad adquirió la condición de Entidad de Interés Público tal y como se establece en la normativa vigente actualmente.

Servicios prestados

Los servicios, distintos de la auditoría de cuentas, que han sido prestados a la Sociedad se desglosan en la Nota 27 de la memoria de las cuentas anuales adjuntas.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)

Raúl Ara Navarro (20210)

26 de marzo de 2021

