



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

2021

Cuentas anuales e Informe de Gestión que el Consejo de Administración, en la sesión de 24 de marzo de 2022, acuerda someter a aprobación del Accionista Único.

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

Informe de auditoría
Cuentas anuales al 31 de diciembre de 2021
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. (Sociedad Unipersonal):

Informe sobre las cuentas anuales

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales de CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A. (la Sociedad), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2021, 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 2021, 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**Modo en el que se han tratado en 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. 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 la consideración de los ajustes a los modelos colectivos de provisiones para su adaptación a escenarios macroeconómicos inciertos. 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 criterios adicionales establecidos en el contexto de la Covid-19.
- 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).

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 realizado pruebas sobre la adecuación de los controles en las distintas fases del proceso.

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 y pérdida en caso 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.
- Validación de los criterios adicionales, establecidos en el contexto de la Covid-19, para la evaluación del incremento significativo del riesgo.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
<ul style="list-style-type: none"> 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. <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Análisis del funcionamiento del “motor de cálculo” de los modelos de provisiones colectivas de estimación de deterioro por riesgo de crédito, re-ejecución del cálculo de las provisiones para ciertas carteras crediticias y contraste de los resultados con los obtenidos por la dirección de la Sociedad. Adicionalmente, hemos comprobado la variación durante el ejercicio de la provisión colectiva constituida en 2020 por el ajuste sobre los modelos por la modificación del escenario macroeconómico en el entorno de la crisis de la Covid-19 (Post Model Adjustment), así como la razonabilidad de la misma al 31 de diciembre de 2021. <p>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.</p>

Razonabilidad de la adquisición y contabilización de la compra de la cartera de tarjetas procedente de Bankia a CaixaBank

Con fecha 7 de julio de 2021, la Sociedad acordó con CaixaBank, S.A., su accionista único, la suscripción de un contrato de compraventa para la adquisición del negocio de tarjetas de crédito y débito procedentes de la combinación de negocios de CaixaBank y Bankia. La toma de control efectiva se ha producido el 12 de noviembre de 2021, una vez cumplidas todas las condiciones suspensivas y se ha materializado por importe de 414 millones de euros.

Identificamos esta área como una cuestión clave a considerar en la auditoría de la Sociedad, por su singularidad y su repercusión en los estados financieros de la Sociedad.

De acuerdo con la normativa contable vigente, la Dirección de la Sociedad ha valorado y contabilizado esta adquisición considerando el precio pagado en base a la estimación de los valores razonables de los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos.

Ver nota 7 de las cuentas anuales adjuntas.

En relación con la adquisición del negocio de tarjetas procedente de Bankia a CaixaBank, S.A., con la colaboración de expertos internos en valoraciones, hemos realizado un entendimiento del proceso de estimación del valor razonable y del registro de los activos identificables adquiridos y pasivos asumidos.

Nuestros procedimientos se han centrado en aspectos como:

- Revisión del contrato de compraventa y revisión de las autorizaciones y aprobaciones emitidas por reguladores, para realizar dicha transacción.
- Entendimiento de la metodología empleada por la Dirección para la identificación y estimación del valor razonable de los activos identificables adquiridos y pasivos asumidos.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la adecuación de la metodología utilizada por la Sociedad, hipótesis y exactitud matemática para determinar los valores razonables. • Obtención de los extractos bancarios que justifican la liquidación de las operaciones por parte de la Sociedad. • Verificación del correcto registro contable y de la información incluida en las cuentas anuales, en relación con la mencionada transacción. <p>Como resultado del trabajo realizado no se han identificado diferencias, por encima de un rango razonable, en los importes registrados en las cuentas anuales adjuntas.</p>

Riesgo asociado a las tecnologías 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 y aseguran el correcto procesamiento de la información, y, es por ello, por lo que ha supuesto una cuestión clave en nuestra auditoría.

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.

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 el control de acceso, seguridad física y lógica sobre las aplicaciones, sistemas operativos y bases de datos que soportan la información financiera relevante.

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

- Entendimiento y análisis del proceso de generación de asientos contables e información financiera.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
	<ul style="list-style-type: none">Extracción, validación de la completitud y filtrado de los asientos introducidos en la contabilidad, así como el análisis de la razonabilidad de determinados asientos. <p>Los resultados de nuestros procedimientos anteriores no han puesto de manifiesto ninguna observación relevante sobre esta cuestión.</p>

Otra información: Informe de gestión

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión del ejercicio 2021, 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:

- Comprobar únicamente que el estado de información no financiera se ha facilitado en la forma prevista en la normativa aplicable y, en caso contrario, informar sobre ello.
- 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 2021 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 23 de marzo de 2022.

Periodo de contratación

El accionista único el 25 de junio de 2020 nos nombró como auditores por un periodo de un año para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021.

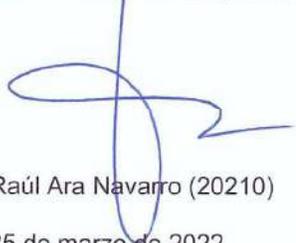
Con anterioridad, fuimos designados por acuerdos sucesivos del Accionista único y hemos venido realizando el trabajo de auditoría de cuentas de forma ininterrumpida desde el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 1999. En este sentido, hay que considerar que la Sociedad, como consecuencia de su adaptación 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.

Adicionalmente, el Accionista Único el 29 de julio de 2021 nombró a PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. como auditores de la Sociedad por un período de un año, contado a partir del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022.

Servicios prestados

Los servicios, distintos de la auditoría de cuentas, que han sido prestados a la entidad auditada se desglosan en la nota 27 de la memoria de las cuentas anuales.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)



Raúl Ara Navarro (20210)

25 de marzo de 2022



PricewaterhouseCoopers
Auditores, S.L.

2022 Núm. 20/22/04722

SELLO CORPORATIVO: 96,00 EUR

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



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

2021

Cuentas anuales e Informe de Gestión que el Consejo de Administración, en la sesión de 24 de marzo de 2022, acuerda someter a aprobación del Accionista Único.

CUENTAS ANUALES DE CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER A 31 DE DICIEMBRE DE 2021

- Balances a 31 de diciembre de 2021 y 2020, antes de la aplicación del resultado
- Cuentas de pérdidas y ganancias correspondientes a los ejercicios anuales acabados el 31 de diciembre de 2021 y 2020
- Estados de cambios en el patrimonio neto correspondientes a los ejercicios anuales acabados el 31 de diciembre de 2021 y 2020
 - ◆ 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 2021 y 2020
- Memoria correspondiente al ejercicio anual acabado el 31 de diciembre de 2021

BALANCES

ACTIVO

(Miles de euros)

	NOTA	31-12-2021	31-12-2020 (*)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados		36	10
Instrumentos de capital		36	10
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	9	41.681	43.706
Instrumentos de capital		41.681	43.706
Activos financieros a coste amortizado	10	8.213.322	7.056.457
Préstamos y anticipos		8.213.322	7.056.457
Entidades de crédito		17.264	66.646
Clientela		8.196.058	6.989.811
Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas	11	621.444	586.875
Sociedades del grupo		249.720	249.720
Negocios conjuntos		30	30
Entidades asociadas		371.694	337.125
Activos tangibles	12	44.621	42.677
Inmovilizado material		44.621	42.677
De uso propio		44.621	42.677
Activos intangibles	13	416.692	106.263
Fondo de comercio		24.115	
Otros activos intangibles		392.577	106.263
Activos por impuestos		102.562	100.199
Activos por impuestos corrientes		307	3.224
Activos por impuestos diferidos	18	102.255	96.975
Otros activos	14	74.655	74.899
Existencias		12.054	7.110
Resto de los otros activos		62.601	67.789
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta		3.663	741
TOTAL ACTIVO		9.518.676	8.011.827
Promemoria:			
Compromisos de préstamos concedidos		22.482.705	14.384.586

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

BALANCES

PASIVO

(Miles de euros)

	NOTA	31-12-2021	31-12-2020 (*)
Pasivos financieros a coste amortizado	15	7.304.440	6.091.366
Depósitos		7.248.177	6.036.164
Entidades de crédito		7.248.177	6.036.164
Otros pasivos financieros		56.263	55.202
Provisiones	16	106.959	38.666
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo		697	
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes		55.509	14.739
Compromisos y garantías concedidos		48.017	23.128
Restantes provisiones		2.736	799
Pasivos por impuestos		105.549	110.767
Pasivos por impuestos corrientes	18	105.390	110.767
Pasivos por impuestos diferidos		159	
Otros pasivos	14	195.346	168.446
TOTAL PASIVO		7.712.294	6.409.245

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

BALANCES

PATRIMONIO NETO

(Miles de euros)

	NOTA	31-12-2021	31-12-2020 (*)
FONDOS PROPIOS	17	1.795.923	1.591.984
Capital		135.156	135.156
Prima de emisión		45.683	45.683
Ganancias acumuladas		355.915	352.737
Otras reservas		1.040.468	1.030.639
Resultado del ejercicio		218.701	384.269
(-) Dividendos y retribuciones a cuenta	6	0	(356.500)
OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO		10.459	10.598
Elementos que no se reclasificarán en resultados		10.459	10.598
Cambios en el valor razonable de instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global		10.459	10.598
TOTAL PATRIMONIO NETO		1.806.382	1.602.582
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		9.518.676	8.011.827

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

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

(Miles de euros)

	NOTA	2021	2020 (*)
Ingresos por intereses	21	584.503	623.728
Activos financieros a coste amortizado		584.503	623.635
Restantes ingresos por intereses			93
Gastos por intereses	22	(42.688)	(43.853)
MARGEN DE INTERESES		541.815	579.875
Ingresos por dividendos	23	9.151	22.012
Ingresos por comisiones	24	465.412	451.452
Gastos por comisiones	24	(254.917)	(245.145)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas			456
Restantes activos y pasivos financieros			456
Diferencias de cambio, netas		(19)	101
Otros ingresos de explotación	25	30.172	38.732
Otros gastos de explotación	25	(46.883)	(39.387)
MARGEN BRUTO		744.731	808.096
Gastos de administración		(168.947)	(155.359)
Gastos de personal	26	(39.109)	(40.530)
Otros gastos de administración	27	(129.838)	(114.829)
Amortización	12 y 13	(43.492)	(34.222)
Provisiones o reversión de provisiones	16	(54.846)	(6.003)
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	(142.740)	(312.416)
Activos financieros a coste amortizado		(142.740)	(312.416)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en dependientes, negocios conjuntos o asociadas	11	(12.604)	(1.345)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros	12	(4.252)	1.927
Activos tangibles			1.927
Activos intangibles		(4.252)	
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	29	(131)	8.584
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	(98)	161.332
GANANCIAS O PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS		317.621	470.594
Gastos o ingresos por impuestos sobre los resultados de las actividades continuadas	18	(98.920)	(86.325)
GANANCIAS O PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS		218.701	384.269
RESULTADO DEL EJERCICIO		218.701	384.269

(*) 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)

	2021	2020 (*)
RESULTADO DEL EJERCICIO	218.701	384.269
OTRO RESULTADO GLOBAL	(139)	934
Elementos que no se reclasificarán en resultados	(139)	934
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	20	934
Impuesto sobre las ganancias relativo a elementos que no se reclasificarán	(159)	
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO	218.562	385.203

(*) 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 2019		135.156	45.683		329.302	1.055.249	370.795	(336.700)	9.664	1.609.149
Efectos de la corrección de errores										
Efectos de los cambios en las políticas contables						(24.610)				(24.610)
1ª Aplicación Circular 4/2019 Banco de España						(24.610)				(24.610)
SALDO DE APERTURA 01-01-2020		135.156	45.683		329.302	1.030.639	370.795	(336.700)	9.664	1.584.539
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL PERIODO							384.269		934	385.203
OTRAS VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO					23.435		(370.795)	(19.800)		(367.160)
Aumentos de capital										
Dividendos (o remuneraciones a los socios)					(26.050)			(356.500)		(382.550)
Transferencias entre componentes del patrimonio neto					34.095		(370.795)	336.700		
Otros aumentos/disminuciones del patrimonio neto					15.390					15.390
SALDO DE CIERRE 31-12 2020 (*)		135.156	45.683		352.737	1.030.639	384.269	(356.500)	10.598	1.602.582
Efectos de la corrección de errores	1.4					9.829				9.829
Efectos de los cambios en las políticas contables										
SALDO DE APERTURA 01-01-2021		135.156	45.683		352.737	1.040.468	384.269	(356.500)	10.598	1.612.411
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL PERIODO							218.701		(139)	218.562
OTRAS VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO					3.178		(384.269)	356.500		(24.591)
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	6				(27.769)			356.500		(27.769)
Transferencias entre componentes del patrimonio neto					27.769		(384.269)	356.500		
Otros aumentos/disminuciones del patrimonio neto					3.178					3.178
SALDO DE CIERRE A 31-12-2021		135.156	45.683		355.915	1.040.468	218.701		10.459	1.806.382

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO (MÉTODO INDIRECTO)

(Miles de euros)

	NOTA	2021	2020 (*)
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		388.840	(200.922)
Resultado del ejercicio		218.701	384.269
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación		356.885	(67.985)
Amortización		43.492	34.222
Otros ajustes		313.393	(102.207)
Aumento/(Disminución) neto de los activos de explotación		(1.351.907)	395.839
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados		0	12
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		2.025	27.999
Activos financieros a coste amortizado		(1.348.993)	411.949
Otros activos de explotación		(4.912)	(44.121)
Aumento/(Disminución) neto de los pasivos de explotación		1.165.161	(913.045)
Pasivos financieros a coste amortizado		1.212.638	(580.709)
Otros pasivos de explotación		(47.477)	(332.336)
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		(410.453)	269.258
Pagos:		(410.453)	(74.632)
Activos tangibles	12	(18.790)	(38.028)
Activos intangibles	13	(341.480)	(36.342)
Inversiones en dependientes, negocios conjuntos y asociadas	11	(50.183)	
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta			(262)
Cobros:			343.890
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta			343.890
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		(27.769)	(19.800)
Pagos:		(27.769)	(19.800)
Dividendos	6	(27.769)	(19.800)
D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO		0	0
E) AUMENTO/(DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)		(49.382)	48.536
F) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL EJERCICIO		66.646	18.110
G) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL EJERCICIO (E+F)		17.264	66.646
COMPONENTES DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO			
Otros activos financieros		17.264	66.646
TOTAL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO		17.264	66.646

(*) 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 2021

Índice de notas explicativas	Página
1. Naturaleza de la Sociedad y otra información	11
2. Principios y políticas contables y criterios de valoración aplicados	17
3. Gestión del riesgo	40
4. Gestión de la solvencia	71
5. Distribución de resultados	73
6. Retribución al accionista y beneficios por acción	74
7. Combinaciones de negocios y fusiones	75
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	85
13. Activo intangible	86
14. Otros activos y pasivos	88
15. Pasivos financieros a coste amortizado	89
16. Provisiones	92
17. Patrimonio neto	94
18. Situación fiscal	95
19. Riesgos y compromisos contingentes	97
20. Otra información significativa	98
21. Ingresos por intereses	99
22. Gastos por intereses	100
23. Ingresos por dividendos	101
24. Comisiones	102
25. Otros ingresos y gastos de explotación.	103
26. Gastos de personal	104
27. Otros gastos de administración	105
28. Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	107

29. Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros	108
30. Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como operaciones interrumpidas	109
31. Información sobre el valor razonable	110
32. Transacciones con partes vinculadas	111
33. Otros requerimientos de información	113
Anexo 1 - Participaciones en sociedades dependientes	115
Anexo 2 - Participaciones en acuerdos y negocios conjuntos	116
Anexo 3 – Participaciones en sociedades asociadas	117

MEMORIA CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL 2021

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 2021, 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 Madrid, calle Caleruega, número 102 Planta 9, es una sociedad anónima constituida el 17 de diciembre de 1984 bajo la denominación social Financiaixa, 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:

- Concesión de préstamo y crédito, incluyendo crédito al consumo, crédito hipotecario y la financiación de transacciones comerciales.
- Factoring con o sin recurso, y las actividades complementarias de la misma, 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 de los créditos nacidos en el tráfico mercantil nacional o internacional, que les sean cedidos.
- Arrendamiento financiero, con inclusión de las actividades complementarias de mantenimiento y conservación de los bienes cedidos, concesión de financiación conectada a una operación de arrendamiento financiero, intermediación y gestión de operaciones de arrendamiento financiero, actividades de arrendamiento no financiero que podrán complementar o no con una opción de compra y asesoramiento e informes comerciales.
- La emisión y gestión de tarjetas de crédito.
- La emisión y adquisición de instrumentos de pago.
- La ejecución de operaciones de pago cuando los fondos estén cubiertos por una línea de crédito abierta para un usuario de servicios de pago, como: ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes, ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar, ejecución de transferencias, incluidas las órdenes permanentes.
- La ejecución de operaciones de pago en las que se transmita el consentimiento del ordenante a ejecutar una operación de pago mediante dispositivos de telecomunicación, digitales o informáticos y se realice el pago a través del operador de la red o sistema de telecomunicación o informático, que actúa únicamente como intermediario entre el usuario del servicio de pago y el prestador de bienes y servicios.
- La concesión de avales y garantías y suscripción de compromisos similares, así como cualquier otra actividad necesaria para un mejor desempeño de las actividades antes citadas previstas en el Real Decreto 692/1996 de 26 de abril sobre Régimen Jurídico de los Establecimientos Financieros de Crédito.

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 2021 fueron formuladas por los administradores del Grupo, en la reunión de su Consejo de Administración celebrada el 17 de febrero de 2022.

La Sociedad mantiene desde 2018 y 2019, respectivamente, un establecimiento permanente y 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 2021, 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 2021**Circular 5/2020 de 25 de noviembre del Banco de España**

Con fecha 1 de enero de 2021 ha entrado en vigor la Circular 5/2020, de 25 de noviembre de Banco de España, destinada a regular la información financiera pública y reservada y modelos de estados financieros de las entidades de pago y de dinero electrónico. Esta circular incorpora como principales aspectos la obligación de las entidades de pago y las entidades de dinero electrónico (así como los establecimientos financieros de crédito híbridos) de informar separadamente de las actividades de prestación de servicios de pago o emisión de dinero electrónico, las actividades de prestación de otros servicios operativos o auxiliares estrechamente vinculados a ellos y las otras actividades económicas realizadas.

Circular 6/2021 de 22 de diciembre del Banco de España

Con fecha 29 de diciembre de 2021 se publicó la Circular 6/2021, de 22 de diciembre del Banco de España, por la que se modifican la Circular 4/2017 a entidades de crédito, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros, y la Circular 4/2019 a establecimientos financieros de crédito, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros.

Esta nueva circular acaba de incorporar en el ordenamiento español la reforma global de las tasas de interés de referencia (IBORs), de acuerdo a las modificaciones a la NIC 39, NIIF 9, NIIF 7, NIIF 16 y NIIF 4 - la denominada fase 2 - y realiza ajustes en el tratamiento de las operaciones reestructuradas, refinanciadas o de refinanciación recogido en el anejo 9, sobre «Análisis y cobertura del riesgo de crédito», de la Circular 4/2017 (de aplicación en la Sociedad a partir del 2022).

Normativa contable emitida por el Banco de España que entrará en vigor en el ejercicio 2022**Circular 1/2022 de 22 de diciembre del Banco de España**

Circular 1/2022, de 24 de enero, del Banco de España, a los establecimientos financieros de crédito, sobre liquidez, normas prudenciales y obligaciones de información. La Sociedad no prevé impacto patrimonial derivado de la aplicación de dicha norma.

1.3. Responsabilidad de la información y estimaciones realizadas

Las cuentas anuales de la Sociedad del ejercicio 2021 han sido formuladas por el Consejo de Administración en la reunión celebrada el 24 de marzo de 2022, 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 15 de abril de 2021.

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 3.3.2.) 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 12).
- 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* (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 29).

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 impacto de la COVID-19 en el 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 2020, incluidas en las cuentas anuales adjuntas del ejercicio 2021, 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 2020.

Con fecha 29 de setiembre de 2021 se ha firmado un nuevo acuerdo con Visa Europe Limited (en adelante, Visa), con una duración de 10 años, en el que se establecen los derechos y obligaciones en relación con los incentivos a percibir respecto a los productos de Visa emitidos por CaixaBank Payments&Consumer. El acuerdo es efectivo desde el 1 de abril de 2021.

Como consecuencia de este nuevo contrato, la Sociedad ha modificado el criterio de registro contable de los ingresos por incentivos de tal forma que se han dejado de registrar en el epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias “Otros ingresos de explotación” y se han registrado en los epígrafes “Gastos por comisiones” y “Gastos de administración” en función de la naturaleza de los incentivos.

Ante este cambio de criterio y con el fin de facilitar la comparación de las cifras correspondientes al ejercicio anual 2020, los incentivos percibidos por importe de 15.775 miles de euros registrados en el epígrafe “Otros ingresos de explotación” de la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio 2020 han sido reclasificados a los epígrafes “Gastos por comisiones” y “Gastos de administración”.

Este cambio de criterio contable se detalla a continuación:

(Miles de euros)

	31-12-2020	RECLASIFICACIÓN	31-12-2020 REEXPRESADO
Gastos por comisiones	(248.559)	3.414	(245.145)
Otros ingresos de explotación	54.507	(15.775)	38.732
MARGEN BRUTO			
Gastos de administración	(167.720)	12.361	(155.359)

Por otro lado, a efectos comparativos, debe considerarse que la Sociedad no tenía todavía implementado en 2020 un seguimiento de los incentivos de los contratos con VISA que permitiese su registro contable en base a una estimación de los objetivos que se alcanzarían anualmente, sistema que se ha puesto en marcha en el ejercicio 2021. El importe de los incentivos que se hubieran reconocido por aplicar dicho sistema ascienden a 9.829 miles de euros neto de impuestos y se han registrado en el saldo inicial de las reservas a 1 de enero de 2021, sin que ello represente un impacto significativo sobre las cuentas anuales del ejercicio 2020.

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

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10 del Reglamento (CE) nº 2819/98, las instituciones autorizadas a remitir información estadística en base consolidada deberán mantener reservas mínimas a través de una sociedad del grupo que actúe como intermediario exclusivamente para dichas sociedades. En el caso del Grupo CaixaBank al que pertenece la Sociedad, es CaixaBank, S.A., la encargada de mantener la posición con el Banco Central Europeo.

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

(Miles de euros)

	SALDOS ACTIVO	SALDOS PASIVOS	INGRESOS	GASTOS
Otorgamiento de préstamos de refinanciación	32.511		7.424	(5.581)
Otorgamiento de préstamos y crédito al consumo	2.308.786		354.273	(243.337)
TOTAL	2.341.297		361.697	(248.918)

1.9. Información relevante relativa a COVID-19

En 2021, en el marco de la pandemia, se han actualizado los inputs de los escenarios macroeconómicos utilizados en la estimación de la pérdida esperada por riesgo de crédito (véase Nota 3.4.1).

Dado que en las previsiones macroeconómicas aún existen incertidumbres sobre su evolución en el entorno del potencial final de la pandemia, los escenarios considerados y las ponderaciones aplicadas para el cálculo de provisiones con el enfoque prospectivo requerido por la Circular 4/2019 no se han visto alterados en 2021, respecto al cierre de 2020.

Esta actualización ha supuesto mantener, sobre la base de los modelos de provisiones existentes y un enfoque prudente, un ajuste contable (*Post Model Adjustment*) en la Sociedad por importe de 64.205 miles de euros a 31 de diciembre de 2021 en forma de fondo colectivo.

1.10. Hechos posteriores

A continuación, se detallan las operaciones, adicionales a las indicadas en el resto de notas, que han tenido lugar entre el cierre y la formulación.

Acuerdo de cesión de ingresos por tarjetas

En el mes de enero de 2022, han entrado en vigor dos acuerdos firmados por la Sociedad con CaixaBank y BPI respectivamente, por los cuales éstos últimos, se comprometen a realizar una compensación anual a favor de la Sociedad, basada en los ingresos que ésta deja de percibir por la condonación de cuotas de tarjetas efectuadas por CaixaBank y BPI en el marco de aplicación de sus políticas comerciales.

El impacto en la cuenta de resultados de 2022 se espera que sea aproximadamente de 36.000 y 9.700 miles de euros de ingresos por comisiones recibidos de CaixaBank y BPI respectivamente.

Aportación de socios del Accionista Único de participaciones en sociedades de medios de pago

Con fecha 10 de febrero de 2022, la Comisión Ejecutiva del Consejo de administración de CaixaBank ha aprobado traspasar a la Sociedad mediante una aportación de socios las participaciones de Redsys (4,2%), Servired (19,2%), Bizum (1,1%), Sistema de tarjetas y medios de pago (2,5%), Euro 6000 (10,3%) y Visa (15.141 acciones de la clase C) titularidad de CaixaBank con una valoración aproximada de 29,6 millones de euros.

A la fecha de formulación de estas cuentas anuales, la aportación está pendiente de formalizar.

Conflicto Rusia-Ucrania

El conflicto entre Rusia y Ucrania está provocando, entre otros efectos, un incremento del precio de determinadas materias primas y del coste de la energía, así como la activación de sanciones, embargos y restricciones hacia Rusia que afectan a la economía en general y a empresas con operaciones con y en Rusia específicamente. La medida en la que este conflicto bélico impactará en el negocio de la Sociedad, dependerá del desarrollo de acontecimientos futuros que no se pueden predecir fiablemente a la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales. La Sociedad no cuenta con exposiciones directas relevantes en empresas con actividad en estos países, y a pesar de la incertidumbre existente, los Administradores de la Sociedad no esperan que esta situación pueda afectar de manera significativa a la situación financiera.

2. Principios y políticas contables y criterios de valoración aplicados

En la elaboración de las cuentas anuales de la Sociedad correspondientes al ejercicio 2021 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, negocios conjuntos y asociadas.

Sociedades dependientes

La Sociedad considera sociedades dependientes aquéllas sobre las que se tiene capacidad para ejercer control. Esta capacidad de control se manifiesta cuando:

- se dispone del poder para dirigir sus actividades relevantes, esto es, las que afectan de manera significativa a su rendimiento, por disposición legal, estatutaria o acuerdo;
- se tiene capacidad presente, es decir, práctica, de ejercer los derechos para usar aquel poder con objeto de influir en su rendimiento;
- y debido a su involucración, se está expuesto o se tiene derecho a rendimientos variables de la entidad participada.

Generalmente, los derechos de voto proporcionan el poder para dirigir las actividades relevantes de una sociedad participada. Para su cómputo se tienen en cuenta todos los derechos de voto, directos e indirectos, incluidos los potenciales como por ejemplo opciones de compra adquiridas sobre instrumentos de capital de la participada. En determinadas situaciones, se puede ostentar el poder para dirigir las actividades sin disponer de la mayoría de los derechos de voto.

En estos casos se valora si de forma unilateral se tiene la capacidad práctica para dirigir sus actividades relevantes (financieras, operativas o las relacionadas con el nombramiento y la remuneración de los órganos de dirección, entre otras).

Negocios conjuntos

La Sociedad considera negocios conjuntos a las sociedades sobre las que se tienen acuerdos contractuales de control conjunto, en virtud de los cuales las decisiones sobre las actividades relevantes se toman de forma unánime por las sociedades que comparten el control teniendo derecho a sus activos netos.

Sociedades asociadas

Las sociedades asociadas son aquellas sobre las cuales la Sociedad, directa o indirectamente, ejerce influencia significativa y no son sociedades dependientes o negocios conjuntos. La influencia significativa se hace patente, en la mayoría de los casos, mediante una participación igual o superior al 20% de los derechos de voto de la entidad participada. Si los derechos de voto son inferiores al 20%, la influencia significativa se evidenciará si se produce alguna de las circunstancias señaladas en la Circular 4/2019. Entre ellas se encuentra el hecho de contar con representación en el consejo de administración, participar en los procesos de fijación de políticas de la participada, la existencia de transacciones de importancia relativa entre la Sociedad y la participada, el intercambio de personal directivo o el suministro de información técnica esencial.

Valoración y deterioro

Las inversiones en el patrimonio de sociedades dependientes, negocios conjuntos y asociadas se valoran inicialmente al coste, que equivale al valor razonable de la contraprestación entregada más los costes de transacción que le son directamente atribuibles. Forma parte de la valoración inicial el importe de los derechos preferentes de suscripción que, en su caso, se hayan adquirido.

Con posterioridad, estas inversiones se valoran por su coste menos, en su caso, el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro.

Como mínimo al cierre del ejercicio, y siempre que se tenga evidencia objetiva de que el valor en libros no pudiera ser recuperable, se efectúa el correspondiente test de deterioro para cuantificar la posible corrección valorativa. Esta corrección valorativa se calcula como la diferencia entre el valor en libros y el importe recuperable, entendiéndose éste como el mayor importe entre su valor razonable en ese momento, menos los costes de venta, y el valor en uso de la inversión.

Las correcciones valorativas por deterioro y, en su caso, su reversión, se registran como un gasto o un ingreso, respectivamente, en la cuenta de pérdidas y ganancias.

La reversión de un deterioro tendrá como límite el valor en libros de la inversión que estaría reconocida en la fecha de reversión si no se hubiese registrado el deterioro de valor.

2.2. Combinaciones de negocios

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.

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 discrecionales 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

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 Circular 4/2019, 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

Los activos y pasivos financieros se compensan, y en consecuencia se presentan en el balance por su importe neto, sólo cuando se tenga el derecho, legalmente exigible, de compensar los importes de los mencionados instrumentos y la intención de liquidar la cantidad neta, o de realizar el activo y proceder al pago del pasivo de forma simultánea, tomando en consideración lo siguiente:

- El derecho, exigible legalmente, de compensar los importes reconocidos no debe depender de un evento futuro y debe ser legalmente ejecutable en todas las circunstancias, incluyendo casos de impago o insolvencia de cualquiera de las partes.
- Se admiten como equivalentes a “liquidaciones por el importe neto” aquellas liquidaciones en que se cumpla con las siguientes condiciones: se elimine práctica totalidad del riesgo de crédito y de liquidez; y la liquidación del activo y del pasivo se realice en un único proceso de liquidación.

La Sociedad no ha realizado operaciones de compensación de activos y pasivos financieros en los ejercicios 2021 y 2020.

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 traspasan 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.

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.

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:

- A** 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.

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.

- B** 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.	Opciones deterioro o crediticio. Evento de incumplimiento: cuando existen importes vencidos con más de 90 días de antigüedad.	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>Dudoso por razones de morosidad: Operaciones con importes vencidos de antigüedad mayor a 90 días. Operaciones en las que todos sus titulares son arrastradores (criterio de riesgo persona).</p> <p>Dudoso por razones distintas de morosidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Operaciones que presentan dudas razonables sobre su reembolso total contractual. > Operaciones con saldos reclamados judicialmente. > Operaciones en las que se ha iniciado el proceso de ejecución de la garantía real. > Operaciones y garantías de los titulares en concurso de acreedores sin petición de liquidación. > Operaciones refinanciadas a las que corresponda su clasificación en dudoso. > Las operaciones compradas/originadas con deterioro crediticio. 	<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 360 días para operaciones de préstamos y 180 días para tarjetas, siempre y cuando que se cumpla:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deuda inferior a 15.000€ (sólo aplicable a la línea de negocio tarjetas (tarjetas prescriptor y negocio tarjetas). - Dotación superior al 70% - Sin cobros en los últimos 3 meses. - Sin propuesta de solución existente.

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.

Los criterios aplicables para la realización de la exposición dudosa a riesgo fallido se detallan en el gráfico anterior.

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

De acuerdo con lo establecido por la normativa, 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, cancelar y/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) que fueron previamente concedidas por la Sociedad al mismo titular u otras empresas de su grupo económico pasando a estar al corriente de pagos los riesgos previamente vencidos.
- La modificación de las condiciones contractuales de operación existente (operaciones reestructuradas) de forma que varíe su cuadro de amortización (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 (carencia flexible).
- La cancelación parcial de la deuda sin que haya aporte de fondos del cliente (adjudicación, compra o dación de las garantías, o condonación de capital, intereses, comisiones o cualquier otro gasto derivado del crédito otorgado al cliente).

La existencia de impagos previos es un indicio de dificultades financieras. Se presume, salvo prueba en 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. No obstante, no es condición necesaria la existencia de impagos previos para que una operación se considere de refinanciación o reestructurada.

La cancelación de operaciones, modificación de condiciones contractuales o activación de cláusulas que dilaten el reembolso ante la imposibilidad de hacer frente a vencimientos futuros constituye también una refinanciación/reestructuración.

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, en la fecha, operaciones por un importe y con unas condiciones financieras análogas a las que le aplique la Sociedad. Estas condiciones, a su vez, deben estar ajustadas a las que se concedan en esa fecha a titulares con similar perfil de riesgo.

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 COVID-19, tanto legislativas como sectoriales, la Sociedad considera que suponen un cambio cualitativo relevante que da lugar a una modificación contractual (véase Nota Riesgo de Crédito – Impacto COVID).

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.

La Sociedad no ha realizado operaciones en moneda extranjera en los ejercicios 2021 y 2020.

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 difieren 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 valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias y es probable que el Grupo celebre un acuerdo de préstamo específico.	Se difieren 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 los servicios comprometidos contractualmente con los clientes. 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. > El Grupo puede transferir el control a lo largo del tiempo o en un momento concreto (véanse las etapas en el siguiente cuadro). 	

(*) 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.

En particular la Sociedad sigue las siguientes etapas:

<p>Fase 1</p>	<p>Identificación del contrato (o contratos) con el cliente y de la obligación u obligaciones derivadas de la ejecución del contrato.</p>	<p>La Sociedad evalúa los bienes o servicios comprometidos e identifica como una obligación de ejecución cada compromiso de transferir al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> > un bien, un servicio o un grupo de bienes o servicios diferenciados, o > una serie de bienes o servicios diferenciados que sean prácticamente iguales y que se atengan al mismo patrón de transferencia al cliente.
<p>Fase 2</p>	<p>Determinación del precio de la transacción</p>	<p>Se determina como el importe de la contraprestación a la que espera tener derecho a cambio de entregar los bienes o prestar los servicios, sin incluir importes cobrados por cuenta de terceros, como impuestos indirectos, ni considerar posibles cancelaciones, renovaciones y modificaciones del contrato.</p> <p>El precio de la transacción puede consistir en importes fijos, variables o ambos, pudiendo variar en función de descuentos, bonificaciones, rebajas u otros elementos similares. Asimismo, el precio será variable cuando el derecho a su cobro dependa de la ocurrencia o no de un suceso futuro. Para llegar al precio de la transacción será necesario deducir descuentos, bonificaciones o rebajas comerciales.</p> <p>En caso de que dicho precio incluya una contraprestación variable la Sociedad estima inicialmente el importe de la contraprestación a la que tendrá derecho, bien como un valor esperado, o bien como el importe en el escenario más probable.</p> <p>Dicho importe se incluye, total o parcialmente, en el precio de la transacción solo en la medida en que sea altamente probable que no se vaya a producir una reversión significativa del importe de los ingresos acumulados reconocidos por el contrato.</p> <p>Al final de cada periodo, la Sociedad actualiza la estimación del precio de la transacción para representar fielmente las circunstancias existentes en ese momento. Para determinar el precio de la transacción, la Sociedad ajusta el importe de la contraprestación para tener en cuenta el valor temporal del dinero cuando el calendario de pagos acordado proporcione al cliente o a la entidad un beneficio significativo de financiación. El tipo de descuento utilizado es el que se utilizaría en una transacción de financiación independiente entre la entidad y su cliente al comienzo del contrato. Este tipo de descuento no es objeto de actualización posterior. No obstante lo anterior, el Grupo no actualiza el importe de la contraprestación si al comienzo del contrato es previsible que el vencimiento sea igual o inferior a un año.</p>
<p>Fase 3</p>	<p>Asignación del precio de la transacción entre las obligaciones de ejecución.</p>	<p>La Sociedad distribuye el precio de la transacción de forma que a cada obligación de ejecución identificada en el contrato se le asigna un importe que represente la contraprestación que obtendrá a cambio de transferir al cliente el bien o servicio comprometido en dicha obligación de ejecución. Esta asignación se hace sobre la base de los correspondientes precios de venta independiente de los bienes y servicios objeto de cada obligación de ejecución. La mejor evidencia de los precios de venta independientes es su precio observable, si estos bienes o servicios se venden de forma separada en circunstancias similares.</p> <p>La Sociedad asigna a las distintas obligaciones de ejecución del contrato cualquier cambio posterior en la estimación del precio de la transacción sobre la misma base que al comienzo del contrato.</p>
<p>Fase 4</p>	<p>Reconocimiento del ingreso a medida que la entidad cumple con sus obligaciones.</p>	<p>La Sociedad reconoce como ingresos el importe del precio de la transacción asignado a una obligación de ejecución, a medida que satisfaga esta obligación mediante la transferencia al cliente del bien o servicio comprometido.</p>

De acuerdo al marco contable aplicable a la Sociedad se proceden a activar 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 sociedad pueda identificar de forma específica (por ejemplo, los costes relacionados con servicios que se prestarán a raíz de la renovación de un contrato existente o los costes de diseño de un activo que se transferirá en virtud de un contrato específico que aún no ha sido aprobado);

- los costes generen o mejoren recursos de la sociedad que se utilizarán para satisfacer (o para continuar satisfaciendo) obligaciones de ejecución en el futuro; y
- se espere recuperar los 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.

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 negociables contabilizados obligatoriamente a valor razonable con cambios de resultados” hasta la fecha de disponibilidad.

2.11. Impuesto 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 minora 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 el Grupo 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 adquiridos 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.

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.

Software

El software se reconoce como activos intangibles cuando, entre otros requisitos, se cumple que se tiene la capacidad para utilizarlos o venderlos y además son identificables y se puede demostrar su capacidad de generar beneficios económicos en el futuro.

Los gastos incurridos durante la fase de investigación se reconocen directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se incurren, no pudiéndose incorporar posteriormente al valor en libros del activo intangible.

La 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:



(*) Se contabiliza cada componente del contrato que constituye un arrendamiento independientemente del resto de los componentes del contrato que no son de arrendamiento. En el supuesto de contratos que tuvieran un componente de arrendamiento y uno o más componentes adicionales de arrendamiento u otros que no son de arrendamiento, se distribuiría la contraprestación del contrato a cada componente del arrendamiento sobre la base de precio relativo independiente del componente del arrendamiento y del precio agregado independiente de los componentes que no son arrendamiento.

Contabilización como arrendatario	Plazo del contrato	<ul style="list-style-type: none"> > Contratos de duración determinada con o sin opción de cancelación anticipada a favor de la Entidad sin permiso de la otra parte (con solo una indemnización no significativa); por lo general, el plazo de arrendamiento coincide con la duración inicial establecida. > Contratos de duración determinada con opción de renovación por parte de la Entidad, sin permiso de la otra parte: se ha estimado que se ejercerá dicha opción entendiendo que existen incentivos económicos y considerando igualmente la práctica pasada de la Entidad. > El plazo de determinados contratos de arrendamiento puede verse afectado como consecuencia de los posibles planes de reestructuración que acometa la Entidad. 							
	Registro contable	Contratos con un plazo superior a 12 meses o en los que el activo subyacente no sea de escaso valor (fijado en 6.000 euros)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>En fecha de comienzo del contrato</th> <th>Posteriormente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Se valora por el valor actual de los pagos por arrendamiento que no estén abonados en dicha fecha, utilizando como tipo de descuento el tipo de interés 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»*.</td> <td>Se valora a coste amortizado utilizando el método del tipo de interés efectivo y se reevalúa (con el correspondiente ajuste en el activo por derecho de uso relacionado) cuando hay un cambio en los pagos por arrendamiento futuros en caso de renegociación, cambios de un índice o tipo o en el caso de una nueva evaluación de las opciones del contrato.</td> </tr> <tr> <td>Se valora al coste e incluye el importe de la valoración inicial del pasivo por arrendamiento, los pagos efectuados en la fecha de comienzo o antes de esta, los costes directos iniciales, de desmantelamiento o rehabilitación cuando exista obligación de soportarlos.</td> <td>Se amortiza de manera lineal y está sujeto a cualquier pérdida por deterioro, si la hubiera, de acuerdo con el tratamiento establecido para el resto de activos tangibles e intangibles. En particular, los activos por derecho de uso se incluyen dentro del test de deterioro de la UGE bancaria junto con los correspondientes pasivos por arrendamiento.</td> </tr> </tbody> </table>	En fecha de comienzo del contrato	Posteriormente	Se valora por el valor actual de los pagos por arrendamiento que no estén abonados en dicha fecha, utilizando como tipo de descuento el tipo de interés 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 valora a coste amortizado utilizando el método del tipo de interés efectivo y se reevalúa (con el correspondiente ajuste en el activo por derecho de uso relacionado) cuando hay un cambio en los pagos por arrendamiento futuros en caso de renegociación, cambios de un índice o tipo o en el caso de una nueva evaluación de las opciones del contrato.	Se valora al coste e incluye el importe de la valoración inicial del pasivo por arrendamiento, los pagos efectuados en la fecha de comienzo o antes de esta, los costes directos iniciales, de desmantelamiento o rehabilitación cuando exista obligación de soportarlos.	Se amortiza de manera lineal y está sujeto a cualquier pérdida por deterioro, si la hubiera, de acuerdo con el tratamiento establecido para el resto de activos tangibles e intangibles. En particular, los activos por derecho de uso se incluyen dentro del test de deterioro de la UGE bancaria junto con los correspondientes pasivos por arrendamiento.
		En fecha de comienzo del contrato	Posteriormente						
Se valora por el valor actual de los pagos por arrendamiento que no estén abonados en dicha fecha, utilizando como tipo de descuento el tipo de interés 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 valora a coste amortizado utilizando el método del tipo de interés efectivo y se reevalúa (con el correspondiente ajuste en el activo por derecho de uso relacionado) cuando hay un cambio en los pagos por arrendamiento futuros en caso de renegociación, cambios de un índice o tipo o en el caso de una nueva evaluación de las opciones del contrato.								
Se valora al coste e incluye el importe de la valoración inicial del pasivo por arrendamiento, los pagos efectuados en la fecha de comienzo o antes de esta, los costes directos iniciales, de desmantelamiento o rehabilitación cuando exista obligación de soportarlos.	Se amortiza de manera lineal y está sujeto a cualquier pérdida por deterioro, si la hubiera, de acuerdo con el tratamiento establecido para el resto de activos tangibles e intangibles. En particular, los activos por derecho de uso se incluyen dentro del test de deterioro de la UGE bancaria junto con los correspondientes pasivos por arrendamiento.								
Resto de contratos	Se contabilizan como arrendamiento operativo								

(*) Se ha calculado dicho tipo de financiación adicional tomando como referencia los instrumentos de deuda emitidos por la matriz CaixaBank, S.A. –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 (España o Portugal) donde se encuentren los contratos.

2.15. Activos contingentes

Los activos contingentes surgen por sucesos inesperados o no planificados de los que nace la posibilidad de una entrada de beneficios económicos. Los activos contingentes no son objeto de reconocimiento en los estados financieros excepto que la entrada de beneficios económicos sea prácticamente cierta. Si la entrada de beneficios económicos es probable, se informa en notas sobre el correspondiente activo contingente.

Los activos contingentes son objeto de evaluación continuada con el objetivo de asegurar que su evolución se refleja adecuadamente en los estados financieros.

2.16. Provisiones y pasivos contingentes

Las provisiones cubren obligaciones presentes en la fecha de formulación de las cuentas anuales surgidas como consecuencia de hechos pasados de los que pueden derivarse perjuicios patrimoniales y se considera probable su ocurrencia; son concretos con respecto a su naturaleza, pero indeterminados con respecto a su importe y/o momento de cancelación.

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 que incorporen beneficios económicos 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.

2.17. 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.

2.18. 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.

2.19. 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 de riesgo

Desde la perspectiva de la Sociedad, del ejercicio 2021 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 global

Tras la histórica recesión ocurrida en 2020 (caída del 3,1% del PIB mundial), como consecuencia de la COVID-19 y las enormes restricciones a la actividad impuestas para contenerla, la economía mundial anotó una intensa recuperación en 2021, con un crecimiento en torno al 6%. Las rápidas y contundentes políticas económicas iniciadas en 2020 y que siguieron durante 2021 junto a la gradual retirada de buena parte de las restricciones apoyaron la recuperación en el año. Con todo, se ha tratado de una recuperación desigual en función de los países. Esta no es, en puridad, una novedad absoluta: cuando la pandemia eclosionó en 2020, y las oleadas se fueron repitiendo, aun siendo un shock global, este revistió diferentes intensidades locales en función de las características sectoriales de la economía; de la estrategia más o menos agresiva de confinamiento; y, finalmente, del grado de estímulo económico adoptado. Y si el shock fue global, pero el impacto local, algo parecido está pasando con la recuperación.

En este sentido, los factores clave que han definido 2021 han sido el grado de vacunación de la población; la capacidad fiscal y monetaria de seguir apoyando a la economía; las distintas variantes, que se han expandido en contextos de vacunación muy dispares; y la interrupción de las cadenas globales de aprovisionamiento. Así, mientras China no llegó a contraerse en el cómputo anual de 2020 (+2,3%) y habrá crecido en torno al 8% en 2021; y EE. UU. alcanzó ya los niveles de PIB prepandemia en el 2T21 (-3,4% en 2020 y 5,4% estimado en 2021); la eurozona no alcanzará estos niveles pre-COVID-19 hasta mediados de 2022 (-6,5% en 2020 y en torno al 5% en 2021).

De cara a los próximos trimestres, la recuperación económica global prosigue, aunque a menor ritmo. Asimismo, los riesgos de un mayor debilitamiento en el ritmo de avance no son despreciables. En concreto, a nivel global, destacan el impacto de las nuevas variantes y las interrupciones de la cadena de suministro global, que a su vez están alimentando aún más las preocupaciones sobre la inflación en muchos países (como en EE. UU.). En este sentido, la presión sobre la Fed para que suba los tipos de interés se ha intensificado y se estima que lo podría hacer hasta tres veces este 2022. A nivel más regional, preocupa la crisis de la empresa inmobiliaria china Evergrande. Si bien el contagio financiero internacional es limitado, el principal riesgo proviene del contagio en el sector inmobiliario nacional, lo que afectaría negativamente a la tasa de crecimiento del gigante asiático.

◆ Eurozona

En la Eurozona, tras una recuperación notable de la actividad en el segundo y tercer trimestre de 2021, los últimos indicadores muestran un desempeño más débil en el cuarto trimestre. En concreto, la actividad se ha visto negativamente afectada por la escasez de suministros, que está impactando de forma sustancial a países como Alemania, dada su alta exposición al sector industrial (especialmente a la industria automotriz, altamente integrada en las cadenas de valor globales). Asimismo, el aumento de casos de COVID-19 en los países del centro y del norte de Europa también ha comportado nuevas limitaciones a la movilidad, con claros efectos sobre la economía. Aun así, se estima que el PIB de la eurozona habrá crecido en torno al 5% en 2021. Para 2022, el avance anual se deslizará alrededor del 4,0% con claras diferencias entre países: de más a menos Italia y Francia; y de menos a más Alemania y España. Los principales países de la zona euro recuperarán los niveles de PIB perdidos a mediados de 2022, excepto España.

◆ España y Portugal

La economía española anotó en 2021 a una intensa recuperación de la actividad y, sobre todo, del empleo, que recuperó los niveles previos a la pandemia. No obstante, la evolución a lo largo del año se caracterizó por los altibajos. Tras un arranque de año dubitativo, por los efectos de la tercera ola de la pandemia y la adversa climatología, la actividad retomó

la senda de recuperación en el segundo trimestre, gracias al amplio despliegue de la vacunación y la consiguiente contención de los contagios y la presión hospitalaria. Ello, a su vez, facilitó la reactivación de los flujos turísticos y del gasto de las familias, especialmente en las actividades que requieren más interacción social y que se vieron más afectadas por las medidas restrictivas anteriores, como restauración, ocio y turismo, de gran importancia para nuestra economía.

En el último tramo del año, la actividad mantuvo la tónica expansiva si bien a un ritmo más moderado, en un contexto de fuerte repunte de la inflación motivado por el encarecimiento energético y de dificultades en algunos suministros debido a los cuellos de botella en las cadenas de abastecimiento. En el conjunto de 2021 el PIB avanzó un 5%, de modo que, al cierre del ejercicio, aún se encontraría un 4,0% por debajo de los niveles precrisis (4T 2019).

En el 2022 se prevé que la recuperación económica se consolide y el crecimiento del PIB acelere hasta el 5,5%, de tal modo que el PIB alcanzaría el nivel precrisis del 4T 2019 en el último trimestre de 2022. La pandemia aún podrá generar nuevas oleadas, pero su impacto sobre el sistema sanitario se espera que sea limitado gracias al avance de las vacunas y que no sea necesario volver a introducir medidas severas de restricción a la actividad. El crecimiento en el 2022 se apoyaría principalmente sobre tres palancas: la recuperación del sector turístico, el impacto de los fondos europeos y la demanda embalsada. Aun así, el 2022 no estará exento de factores de incertidumbre. Por un lado, la crisis energética que se está experimentando en Europa, ha acarreado fuertes aumentos de los precios energéticos que minoran la capacidad de compra de los hogares y ponen presión sobre los márgenes empresariales. El impacto de esta crisis, aunque agudo, debería ser temporal y sus efectos deberían moderarse una vez pase el invierno. Por otro lado, las disrupciones en las cadenas de suministros globales seguirán lastrando la capacidad de recuperación del sector industrial, sobre todo durante la primera mitad de 2022. Con todo, la crisis energética y los problemas logísticos se espera que acaben teniendo un impacto relativamente contenido en comparación con la magnitud de los factores impulsores del crecimiento. Si bien no es descartable que surjan nuevas oleadas o nuevas variantes del virus, se estima que el impacto sobre la economía será cada vez más limitado, gracias a la efectividad de las vacunas para evitar los casos más graves de la enfermedad, por lo que no sería necesario volver a implementar medidas de restricción a la actividad.

En 2021 la economía portuguesa registró una notable recuperación, si bien el desempeño fue irregular a lo largo del año. Tras un débil inicio de año marcado por una nueva ola de la pandemia, a partir de marzo, con la retirada gradual de las medidas que restringían la actividad y la movilidad, la economía anotó un acusado dinamismo, con un avance del PIB del 4,5% intertrimestral en el 2T y del 2,9% en el 3T. Esta recuperación se vio apoyada por el éxito del plan de vacunación, con cerca del 88% de la población totalmente vacunada, Portugal se situó a la cabeza del ranking de vacunación a nivel mundial, lo que contribuyó a un comportamiento positivo del turismo en los meses de verano. En el último trimestre del año, se espera que el ritmo de expansión del PIB se desacelere reflejando, por un lado, la entrada de la actividad en un periodo de mayor normalidad pero, por otro, debido también algunos factores de incertidumbre, como el aumento de los contagios por COVID-19, las elecciones anticipadas previstas para finales de enero de 2022, los cuellos de botella en las cadenas de producción y el aumento de los precios de la energía. En el conjunto de 2021 se estima un avance del PIB del 4,3%, reduciendo su distancia al nivel de 2019 al 2,9%.

Para 2022, teniendo en cuenta la implantación de posibles restricciones para el control de la pandemia, posiblemente más acusadas en los primeros meses del año, se prevé un crecimiento del PIB del 4,9%. La recuperación del turismo, la recepción de fondos europeos y el ahorro acumulado serán los motores del crecimiento en 2022 y serán más fuertes que los factores que pueden lastrar el crecimiento (crisis energética y cuellos de botella). No obstante, el escenario sigue sujeto a cierta incertidumbre que podría resultar desfavorable si los factores negativos persisten más tiempo del previsto, o favorable si se disipan más rápidamente.

En las primeras semanas del ejercicio, la tensión entre Rusia y Ucrania ha ido escalando y desencadenado un conflicto bélico con el contundente rechazo de los países occidentales. Este evento, pone en riesgo nuestro escenario central en la medida en que una lenta resolución del conflicto se transmita, vía escalada de precios de las materias primas, en una inflación elevada y persistente, con su lógico impacto sobre las decisiones de los bancos centrales y el crecimiento europeo. A este respecto, las próximas semanas serán clave para determinar en qué escenario se va a desarrollar el 2022 y su efecto en las distintas clases de activo.

■ Entorno regulatorio

El esquema normativo sobre el que se sustenta el modelo de negocio de la Sociedad es determinante en su desarrollo ya sea tanto en relación con procesos de gestión como 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 la nueva legislación y regulación aprobada en 2021 cabe destacar:

◆ Crisis de la COVID-19:

- ▲ Medidas y publicaciones que impactan a las exposiciones beneficiarias de medidas de apoyo para hacer frente a la pandemia de la COVID-19 y su clasificación, en particular:
 - ▲ Real Decreto-ley 3/2021, de 2 de febrero, por el que se adoptan medidas en el ámbito económico para extender el plazo de solicitud y de duración de moratorias y suspensiones. Se amplía hasta el 30 de marzo de 2021, inclusive, el plazo para solicitar moratorias en el pago de la financiación hipotecaria y no hipotecaria en la línea prevista en el contexto de la Unión Europea. Además, se establece que se podrá solicitar la aplicación de cualquier moratoria hasta un máximo acumulado de nueve meses tanto quienes no hubieran solicitado previamente la moratoria o suspensión, como quienes hubieran disfrutado de una o varias moratorias o suspensión por un plazo total acumulado inferior a nueve meses.

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

- ▲ Informes de autoridades sometidos a consulta pública: i) el Informe de la EBA sobre la incorporación de los riesgos ASG en la gestión y supervisión de las entidades de crédito; ii) el ITS (*Implementing Technical Standards*) de divulgación de información sobre riesgos ASG bajo Pilar 3 de la EBA; iii) los informes de la Plataforma de Finanzas Sostenibles de la Comisión Europea sobre taxonomía social y opciones de extensión de la taxonomía ligada a objetivos medioambientales.
- ▲ Textos legislativos y regulatorios que entraron en vigor/aplicación: el Reglamento de divulgación de finanzas sostenibles (SFDR por sus siglas en inglés), a pesar de la falta de desarrollos de segundo nivel.
- ▲ Otros textos e hitos importantes: i) la Ley Europea del Clima, que hace vinculante por ley el compromiso de la Unión Europea de alcanzar la neutralidad climática en 2050 y el objetivo de reducir las emisiones netas de gases de efecto invernadero en 2030 al 55 % respecto de los niveles de 1990; ii) establecimiento de un *standard setter global* y otro europeo de información no financiera.

◆ En el ámbito digital:

- ▲ Lanzamiento de la fase de investigación del Euro Digital que durará 24 meses centrándose en un posible diseño funcional y creado el *Market Advisory Group* compuesto por 30 miembros cuyo objetivo es asesorar al BCE.
- ▲ Modificación del Reglamento eIDAS (*electronic identification and trust services*), para la creación de la identidad digital europea que incorporará atributos para identificarse (incluyendo información de las entidades financieras), autenticarse de manera segura y firmar documentos de manera cualificada.

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

- ▲ El RDL 7/2021 de trasposición de Directivas entre las cuales se trasponía la V Directiva de Blanqueo de Capitales con el objetivo de mejorar la transparencia y disponibilidad de información sobre el titular real.

◆ Otros:

- ▲ Publicación de la propuesta de revisión de la Directiva de Crédito al Consumo.

■ Eventos estratégicos

Eventos estratégicos son los acontecimientos más relevantes que pueden resultar en un impacto significativo para el Grupo CaixaBank y la Sociedad a medio plazo. Se consideran únicamente aquellos sucesos que no estén aún materializados ni formen parte del Catálogo, pero a los que la estrategia del Grupo CaixaBank y la Sociedad está expuesta por causas externas, si bien la severidad del posible impacto de dichos acontecimientos puede mitigarse con la gestión. En el caso de materialización de un evento estratégico, la afectación podría darse sobre uno o varios riesgos del Catálogo a la vez.

Se relacionan los eventos estratégicos 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 prolongación de la pandemia, shocks geopolíticos de alcance global, factores políticos nacionales (como tensiones territoriales, gobiernos populistas o protestas sociales), 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), 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).

◆ **Nuevos competidores y aplicación de nuevas tecnologías**

Se prevé un incremento de la competencia de nuevos entrantes, tales como *fintechs* (e. g. *digital banks*), así como de *bigtechs* y otros *players* con propuestas o tecnologías disruptivas. Este evento podría conllevar la desagregación y desintermediación de parte de la cadena de valor, lo que podría comportar un impacto en márgenes y ventas cruzadas, 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.

Adicionalmente, la carrera entre los competidores por el desarrollo y aplicación de nuevas tecnologías, tales como la inteligencia artificial o el *blockchain*, podría suponer una desventaja competitiva en ciertos casos de uso en el caso de falta de impulso o escasa adopción en el Grupo CaixaBank.

Como ejemplo ilustrativo, la potencial emisión de un Euro Digital podría suponer la entrada en el sistema bancario europeo de agentes distintos a los bancos (e. g. entidades de pago y entidades de dinero electrónico) en caso de que se les autorizara la intermediación de la gestión de las carteras de euros digitales (*e-wallets*). Asimismo, en la medida en que los medios de pago asociados al euro digital podrían sustituir a los medios electrónicos actuales, los bancos podrían perder la información que aporta la transaccionalidad de los clientes en función de su operador final.

◆ **Ciberdelincuencia y protección datos**

La ciberdelincuencia evoluciona 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 CaixaBank pone a disposición de los clientes conlleva una mayor facilidad de acceso a la ciberdelincuencia y por ende, una sofisticación de sus operaciones delictivas. Esta evolución constante de los vectores y técnicas delictivas imponen al Grupo CaixaBank la presión de reevaluar de forma constante el modelo de prevención, gestión y respuesta a los ciberataques y fraudes.

Las campañas de suplantación de diferentes empresas y organismos oficiales, así como el despliegue acelerado del teletrabajo para mantener la productividad durante la pandemia, han hecho posible que determinados eventos de ciberseguridad se hayan materializado en numerosas organizaciones a causa de los cibercriminales. En paralelo, reguladores y supervisores en el ámbito financiero han escalado en sus agendas la prioridad de este ámbito. Teniendo en cuenta 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 CaixaBank podría suponer graves impactos de distinta índole, destacando la corrupción masiva de datos, la indisponibilidad de servicios críticos (p. ej. *ransomware*), 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 a potenciales daños reputacionales para el Grupo CaixaBank.

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

Incremento de la presión 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.

◆ **Pandemias y otros eventos extremos**

Se desconoce cuál podría ser el impacto de eventos extremos, tales como futuras pandemias o eventos de naturaleza medioambiental, en cada uno de los riesgos del Catálogo, lo que dependerá de acontecimientos y desarrollos futuros que son inciertos y que incluirían acciones 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 y experimentar caídas relevantes. Asimismo, las perspectivas macroeconómicas podrían empeorar de forma notable y ser cauda de volatilidad en los escenarios prospectivos.

◆ **Integración operativa y tecnológica del negocio procedente de Bankia (véase Nota 7)**

3.2. Gobierno, gestión y control de riesgos

A continuación, y para facilitar una visión completa de la gestión y el control de riesgos, se describen los siguientes elementos centrales del marco de gestión de la Sociedad:

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 expuesto,
- 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 21 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 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 de la Sociedad en el ejercicio de su actividad. Asumen riesgos teniendo en cuenta el apetito al riesgo, los límites de riesgo autorizados y las políticas, procedimientos existentes, y forma parte de su responsabilidad el gestionar estos riesgos. Son responsables, por tanto, de desarrollar e implementar procesos y mecanismos de control para asegurar que se identifican, gestionan, miden, controlan, mitigan 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 riesgo de la Sociedad.

Estas funciones pueden estar integradas en las propias unidades de negocio y soporte al negocio. No obstante, cuando el nivel de complejidad o intensidad así lo requieren, se establecen unidades de control específicas, dotadas de mayor especialización, para asegurar un nivel adecuado de control de los riesgos.

Segunda línea de defensa

Formadas por las funciones de RMF (*Risk Management Function*, función adscrita al Departamento de Riesgos) y Compliance. Actúa de forma independiente a las unidades de negocio. Sus funciones son:

- 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 actúa como tercera línea de defensa supervisando de manera independiente 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 de la Sociedad.

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 del Consejo de Administración del Grupo CaixaBank, sin perjuicio de que deba reportar al Presidente del Consejo de Administración del Grupo CaixaBank para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

Auditoría Interna del Grupo CaixaBank dispone de un Estatuto de su función, aprobado por el Consejo de Administración del Grupo 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 la Sociedad sobre:

- La eficacia y eficiencia de los Sistemas de Control Interno para la mitigación de los riesgos asociados a las actividades de la Sociedad.
- El cumplimiento de la legislación vigente, con especial atención a los requerimientos de los Organismos 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 de la Sociedad.
- 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) de la Sociedad.

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 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:

- i) 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/Comité de Dirección y la Comisión de Auditoría y Control del Grupo CaixaBank. En este sentido, el Plan Anual de Auditoría de 2021 ha puesto foco en cinco áreas de especial relevancia: la integración con Bankia, la sostenibilidad, los impactos de la COVID-19, la ciberseguridad, así como el cumplimiento de la regulación y de las expectativas de los supervisores.
- ii) 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 resto de entornos de control y gestión que corresponda.
- iii) 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 el control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, así como el proceso de elaboración y presentación de la información financiera.

3.2.3. Procesos estratégicos de gestión del riesgo

La Sociedad cuenta, como parte del marco de control interno y conforme a lo establecido en la Política corporativa de gestión global del riesgo a la que la Sociedad se adhirió en marzo de 2020, con un marco de gestión de riesgos que le permite tomar decisiones fundamentadas sobre la asunción de riesgos. En 2022 está previsto que la Sociedad se adhiera a la última versión de la Política corporativa de gestión global del riesgo aprobada por CaixaBank en octubre del 2021.

Este marco de gestión de riesgos permite a la Sociedad comprender y comunicar su perfil de riesgo, garantizar que los riesgos se mantengan en niveles aceptables, evaluar su probable evolución como consecuencia de nuevas actividades o cambios en el entorno operativo y contribuir a la rápida recuperación ante un evento de riesgo. Todo ello necesariamente basado en una sólida cultura del riesgo y estructura de gobierno que, junto con los procesos estratégicos de riesgos conforman los pilares del marco de gestión de riesgos.

De este modo, 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 *Risk Assessment* (identificación y evaluación) y el catálogo de riesgos (taxonomía y definición).

El resultado de los procesos estratégicos se reportan anualmente, primero a la Comisión de Riesgos de la Sociedad y en segunda instancia, para ser finalmente aprobados, al Consejo de Administración de la Sociedad.

Evaluación de riesgos (*Risk Assessment*)

La Sociedad realiza anualmente 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, de control y de gobierno de los riesgos, como instrumento explícito que ayuda a detectar mejores prácticas y debilidades relativas en alguno de los riesgos.

Lo que le permite determinar la situación de cada uno de los riesgos materiales identificados en el Catálogo de riesgos.

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.

- **Eventos estratégicos:** acontecimientos más relevantes que pueden resultar en un impacto significativo para la Sociedad a medio plazo. Se consideran únicamente aquellos sucesos que no estén aún materializados ni formen parte del Catálogo, pero a los que la estrategia de la Entidad está expuesta por causas externas, si bien la severidad del posible impacto de dichos acontecimientos pueda mitigarse con la gestión.

Catálogo de Riesgos

El Catálogo de Riesgos es la taxonomía relación de riesgos materiales de la Sociedad. Abarca tanto la definición de los riesgos materiales a los que la entidad está expuesta como la definición de los riesgos emergentes y eventos estratégicos. Facilita el seguimiento y reporting interno y externo y está sujeto a revisión periódica con frecuencia anual. En este proceso de actualización se evalúa también la materialidad de los riesgos emergentes previamente identificados en el proceso de *Risk Assessment*.

Las modificaciones más relevantes de la revisión realizada en junio de 2021 son:

- Modificación de la nomenclatura del riesgo “Procesos operativos y Eventos Externos” por “Otros riesgos operacionales” para alinearlo con la nomenclatura utilizada por el Grupo CaixaBank y con los requerimientos regulatorios.
- La ampliación del alcance del riesgo de fiabilidad de la información (previamente denominado “fiabilidad de la información financiera”) para cubrir tanto la información financiera como la no financiera.
- La inclusión del riesgo de modelo para reflejar la relevancia de los modelos en los procesos de decisión del Grupo CaixaBank y la Sociedad, así como la alineación con las recomendaciones del regulador y prácticas del sector.

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

Riesgos de Modelo de Negocio	Rentabilidad del 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.
	Liquidez y Financiación	Déficit de activos líquidos, o limitación en la capacidad de acceso a la información del mercado, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requerimientos regulatorios o las necesidades de inversión de la Sociedad.
Riesgos específicos de la Actividad Financiera	Crédito	Pérdidas de valor de los activos de la Sociedad frente a un cliente o contrapartida, por el deterioro de la capacidad de dicho cliente o contrapartida para hacer frente a sus compromisos con la Sociedad.
	Deterioro de otros activos ¹	Reducción del valor en libros de las participaciones accionariales y de los activos no financieros (materiales, inmateriales, por impuestos y otros activos) de la Sociedad.
	Estructural de tipos de interés	Efecto negativo sobre el valor económico de las masas del balance o su 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 del balance de la Sociedad no registrados en la cartera de negociación.
Riesgo Operacional y Reputacional	Legal Regulatorio y	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.
	Conducta ²	Aplicación de criterios de actuación contrarios a los intereses de sus clientes u otros

¹ En la próxima revisión del catálogo de la Sociedad, está previsto que se integre el riesgo de deterioro de otros activos (tales como participadas accionariales, activos fiscales diferidos y activos intangibles) como parte del riesgo de crédito, en línea con el tratamiento regulatorio, aun teniendo en cuenta la gestión específica de algunos de ellos.

	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.
Tecnológico	Pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del hardware o del software de las infraestructuras tecnológicas, debidos a ciberataques u otras circunstancias, que puedan comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de las infraestructuras de 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 o el fraude externo.
Fiabilidad de la Información	Deficiencias en la exactitud, integridad y criterios de elaboración de los datos e información necesaria para la evaluación de la situación financiera y patrimonial de la Sociedad, así como aquella información puesta a disposición de los grupos de interés y publicada a mercado que ofrezca una visión holística del posicionamiento en términos de sostenibilidad con el entorno y que guarde una relación directa con los aspectos medioambientales, sociales y de gobernanza (principios ASG).
Reputacional	Menoscabo de la capacidad competitiva por deterioro de la confianza en la Sociedad de alguno de sus grupos de interés, a partir de la evaluación que dichos grupos efectúen de las actuaciones u omisiones, realizadas o atribuidas, de la Sociedad, su Alta Dirección, sus Órganos de Gobierno o por quiebra de entidades relacionadas no consolidadas (riesgo de Step-In).
Modelo	Posibles consecuencias adversas para la Sociedad que se podrían originar como consecuencia de decisiones fundadas principalmente en los resultados de modelos internos con errores en la construcción, aplicación o utilización de dichos modelos.

3.2.4. Cultura de Riesgos

La cultura del riesgo en el Grupo CaixaBank 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 y se integra en la gestión a través de sus políticas, comunicación y formación del personal.

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.

² Está previsto que en la próxima revisión del catálogo de la Sociedad modificar la denominación del riesgo de “conducta” por “conducta y cumplimiento”.

3.3. Riesgos de modelo de negocio

3.3.1. Riesgo de rentabilidad de negocio**Descripción general**

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. En diciembre de 2021 la Sociedad se ha adherido a la última versión de la política corporativa aprobada en junio de 2021. 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 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.
- Mantenimiento de programas de emisión con el fin de acortar los plazos de formalización en la emisión de valores al mercado.
- Capacidad de emisión de títulos garantizados.

Plazo residual de las operaciones

A continuación, se presenta el detalle por plazos de vencimientos contractuales de los saldos sin tener en cuenta, en su caso, los ajustes por valoración ni las correcciones de valor, de determinados epígrafes del balance, en un escenario de condiciones de normalidad de mercados:

Los vencimientos de las operaciones se proyectan en función de su plazo contractual y residual, sin considerar ninguna hipótesis de renovación de los activos o pasivos.

PLAZO RESIDUAL DE LAS OPERACIONES 2021

(Miles de euros)

	A LA VISTA	<3 MESES	3-12 MESES	1-5 AÑOS	>5 AÑOS	TOTAL
Pasivos financieros a coste amortizado		314.293	5.006.009	1.808.279	175.859	7.304.440
Depósitos		272.302	5.005.234	1.804.532	166.109	7.248.177
Depósitos de entidades de crédito		272.302	5.005.234	1.804.532	166.109	7.248.177
Otros pasivos financieros		41.991	775	3.747	9.750	56.263
TOTAL PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO	0	314.293	5.006.009	1.808.279	175.859	7.304.440

3.4. Riesgos específicos de la actividad financiera

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 o contrapartida, por el deterioro de la capacidad de dicho cliente o contrapartida 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:

EXPOSICION MAXIMA AL RIESGO DE CREDITO

(Miles de euros)

	31-12-2021		31-12-2020	
	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)	41.681		43.706	
Instrumentos de patrimonio	41.681		43.706	
Activos Financieros a coste amortizado (Nota 10)	8.643.987	(430.665)	7.470.595	(414.139)
Préstamos y anticipos	8.643.987	(430.665)	7.470.595	(414.139)
Entidades de crédito	17.264		66.646	
Clientela	8.626.723	(430.665)	7.403.949	(414.139)
TOTAL EXPOSICION ACTIVA	8.685.668	(430.665)	7.514.301	(414.139)
TOTAL GARANTÍAS CONCEDIDAS Y COMPROMISOS CONTINGENTES	22.482.705	(48.017)	14.384.586	(23.128)
Disponibles por terceros	22.482.705	(48.017)	14.384.586	(23.128)
TOTAL	31.168.373	(478.682)	21.898.887	(437.267)

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, deberán integrarse y ser coherentes con la estrategia y apetito de riesgo globales.
- Definición y asignación clara de las 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 de este riesgo.
- Las líneas y unidades de negocio que originan el riesgo de crédito serán 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 contarán 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.
- Concesión basada en la capacidad de devolución del acreditado. Como norma general las garantías, ya sean personales o reales, no sustituirán una falta de capacidad de devolución o una incierta finalidad de la operación.
- Valoración adecuada tanto de las garantías como de los activos adjudicados o recibidos en pago de deudas.
- El sistema de fijación de precio se ajustará al riesgo asumido en las operaciones, de forma que se garantice la adecuada relación del binomio riesgo/rentabilidad y en el que las garantías actúen como elemento de mitigación, en especial en operaciones a largo plazo.
- El desarrollo que se realice 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, garantizará el establecimiento y la estandarización de los aspectos clave de estos modelos de acuerdo con una metodología adaptada a las características de cada cartera.
- Existirá un 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 aplicarán criterios de materialidad.
- Se contará con un marco de seguimiento que vele 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.
- Se establecerán 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 regirá por los principios de anticipación, objetivación, eficacia y orientación al cliente. El circuito de recuperación se diseñará de manera que se articule a partir de la detección precoz de la posibilidad de impago y se dotará de medidas adecuadas para la reclamación eficaz de las deudas.

Ciclo del riesgo de crédito

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, la recuperación de los activos deteriorados. La diligencia en la gestión de cada una de dichas etapas propiciará el éxito en el reembolso.

Admisión y concesión

El sistema de Admisión de Riesgos de la Sociedad, recogido en la política de Admisión de Riesgos, se fundamenta en el estudio de la 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.

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 a las necesidades particulares de cada uno de los riesgos.

③ Determinación de la clasificación contable

La clasificación contable entre los distintos *stages* de la Circular 4/2019 de las operaciones con riesgo de crédito queda determinada por la ocurrencia de 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.

No ha habido cambios en los criterios para la determinación del SICR causados por el contexto de la COVID-19. Sin perjuicio de lo anterior, la Sociedad ha aplicado, determinados ajustes prudentes, reforzando los criterios recurrentes. En concreto, se han incluido criterios adicionales en aquellos clientes en los que los mecanismos de soporte a las empresas y familias (moratorias generales, principalmente) han podido afectar a su clasificación bajo los criterios generales, bien por la menor carga financiera que soportan los acreditados de segmento de particulares, bien por otros motivos como el desfase entre el efecto de la COVID-19 y la formulación y presentación de cuentas anuales de empresas. Se trata de un *overlay* transitorio sobre los criterios de SICR, que se ha revisado con la evolución del entorno durante el año, por ejemplo tras la finalización del grueso de moratorias generales en España.

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, considerando las garantías eficaces recibidas.

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, iii) inflación (promedio anual) y iv) inflación (fin de año). 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. Sin perjuicio de lo anterior, la Sociedad ha aplicado, en el contexto de la COVID-19, un enfoque prudente para la constitución de un fondo colectivo de provisión que se recoge en el apartado "Impacto COVID-19".

El proceso de cálculo se estructura en dos pasos:

◆ Determinación de la base provisionable que, a su vez, se divide en dos pasos:

1 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.

2 Cálculo del valor recuperable de las garantías eficaces vinculadas a la exposición.

◆ 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.

CaixaBank Payments & Consumer dispone de un total de 37 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.

Operaciones de titulares que no se hayan clasificado como stage 3 a pesar de que existan con el mismo deudor importes vencidos superiores a 90 días

Las operaciones de titulares que no se hayan clasificado como *stage 3* a pesar de que existan con el mismo deudor importes vencidos superiores a 90 días no son de importe significativo.

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

Las autoridades contables y prudenciales han emitido recomendaciones en relación con el mantenimiento de un adecuado nivel de provisiones considerando el entorno macroeconómico de elevada incertidumbre generado por la COVID-19.

En este contexto, como se muestra en el siguiente apartado, la Sociedad ha tenido en cuenta escenarios macroeconómicos de diferente severidad, de forma consistente con los procesos internos de planificación. El Grupo CaixaBank ha contrastado y alineado estos escenarios con los emitidos por los organismos oficiales, siguiendo la recomendación del Banco Central Europeo en su carta del 1 de abril de 2020.

Las variables proyectadas consideradas son las siguientes:

INDICADORES MACROECONÓMICOS FORWARD LOOKING (*)

(% Porcentajes)

	ESPAÑA			PORTUGAL		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Crecimiento del PIB						
Escenario base	4,41	2,04	1,75	3,10	1,80	1,63
Rango upside	5,00	1,94	1,46	3,47	1,96	2,15
Rango downside	5,48	2,83	2,27	4,23	3,33	1,73
Tasa de desempleo						
Escenario base	16,54	15,40	14,10	7,75	6,90	6,52
Rango upside	14,93	14,07	13,34	7,03	6,33	5,90
Rango downside	18,37	16,67	15,38	8,35	7,27	6,75
Inflación (promedio anual)						
Escenario base	1,65	1,43	1,51	1,34	1,34	1,52
Rango upside	1,95	1,52	1,53	1,55	1,56	1,67
Rango downside	1,49	1,32	1,53	1,12	1,16	1,37
Inflación (fin de año)						
Escenario base	0,39	2,35	1,11	1,19	1,47	1,51
Rango upside	0,62	2,41	1,12	1,47	1,57	1,70
Rango downside	0,46	2,27	1,18	1,14	1,25	1,36

(*) 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, véase Análisis de sensibilidad.

INDICADORES MACROECONÓMICOS FORWARD LOOKING (*)

(% Porcentajes)

	ESPAÑA			PORTUGAL		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Crecimiento del PIB						
Escenario base	6,02	4,41	2,04	4,90	3,10	1,80
Rango upside	7,69	5,00	1,94	6,87	3,47	1,96
Rango downside	1,73	5,48	2,83	-0,33	4,23	3,33
Tasa de desempleo						
Escenario base	17,94	16,54	15,40	9,10	7,75	6,90
Rango upside	16,90	14,93	14,07	8,32	7,03	6,33
Rango downside	20,79	18,37	16,67	10,08	8,35	7,27
Inflación (promedio anual)						
Escenario base	1,03	1,65	1,43	0,89	1,34	1,34
Rango upside	1,22	1,95	1,52	1,08	1,55	1,56
Rango downside	0,16	1,49	1,32	0,66	1,12	1,16
Inflación (fin de año)						
Escenario base	2,47	0,39	2,35	1,51	1,19	1,47
Rango upside	2,79	0,62	2,41	1,75	1,47	1,57
Rango downside	1,51	0,46	2,27	1,18	1,14	1,25

(*) Fuente: CaixaBank Research

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)

	31-12-2021			31-12-2020		
	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

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

Asunciones y ajustes a los modelos

El contexto de la pandemia requirió una adaptación específica a los criterios generales de clasificación contable que consistió en la inclusión de:

- criterios específicos de reclasificación de *stage 1* a *stage 2*: de clientes con moratorias que se estimaba que tendrían mayor dificultad de pago.
- otros criterios específicos: como criterios más exigentes que los normativos para la clasificación en *stage 3* en las moratorias con impagos. A cierre de 2021, no obstante, una vez vencidos los plazos de las moratorias y contando con el suficiente conocimiento del cliente sobre su comportamiento después de este periodo, la clasificación contable por *stages* para estas posiciones se vuelve efectuar del mismo modo que con cualquier otro tipo de exposición crediticia.

Adicionalmente a la implantación de los criterios específicos (*overlays*) mencionados anteriormente, se ha aplicado un enfoque prudente como consecuencia de los impactos de la COVID-19 en términos de provisiones, que ha supuesto la ejecución de un ajuste contable post-modelo PMA (*Post Model Adjustment*) para constituir provisiones por insolvencias crediticias. Las coberturas PMA en la Sociedad ascienden a 64.205 miles de euros a 31 de diciembre de 2021. Estas provisiones se irán revisando en el futuro con la nueva información disponible.

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 (12 meses para el *stage 1* y *life-time* para los *stages 2* y *3*).

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 en el actual contexto económico desfavorable a causa de la pandemia por COVID-19, con el principal objetivo de 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 la 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.

Políticas 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 se recogen en la Política corporativa de gestión del riesgo de crédito, a la que la Sociedad se encuentra adherida, y en la Política de refinanciaciones y recuperaciones de deudas de clientes.

De acuerdo con lo establecido por la normativa, 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.

Los procedimientos y políticas aplicados en la gestión de riesgos, permiten realizar un seguimiento pormenorizado de las operaciones crediticias. En ese sentido, cualquier operación detectada que pueda requerir modificaciones en sus condiciones como consecuencia de evidencia de deterioro en la solvencia del acreditado pasa a tener los marcajes necesarios para que disponga a la fecha de su modificación de la correspondiente clasificación contable y provisión por deterioro. Por tanto, al estar las operaciones correctamente clasificadas y valoradas al mejor juicio de la Sociedad, no se ponen de manifiesto requerimientos adicionales de provisiones por deterioro sobre los préstamos refinanciados.

Refinanciaciones

A continuación, se facilita información del saldo vivo de las operaciones refinanciadas en función de la clasificación del riesgo de insolvencia del cliente:

REFINANCIACIONES

(Miles de euros)

	31/12/2021			31/12/2020		
	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	
Administraciones Públicas						
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	3	8	(4)	2	10	(7)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	884	2.269	(1.070)	620	2.085	(1.373)
<i>De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)</i>	3	8	(4)	1	10	(6)
Resto de hogares	36.017	92.509	(43.621)	23.526	65.213	(29.276)
TOTAL	36.904	94.786	(44.695)	24.148	67.308	(30.656)
Del que: en Stage 3						
Administraciones Públicas						
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	2	8	(6)	2	10	(7)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	489	1.651	(1.263)	515	1.918	(1.363)
<i>De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)</i>	1	4	(3)	1	10	(6)
Resto de hogares	15.015	50.662	(38.753)	13.312	38.581	(27.374)
TOTAL STAGE 3	15.506	52.321	(40.022)	13.829	40.509	(28.744)

3.3.3. Riesgo de concentración

El riesgo de concentración queda englobado conceptualmente en el Catálogo de Riesgos 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 sectoriales y realizan las mejores prácticas. Se define el riesgo de concentración como aquel que puede afectar a la cuenta de pérdidas y ganancias de la Sociedad y a su patrimonio como consecuencia de mantener instrumentos financieros que tengan características similares y que puedan verse afectados de manera similar por cambios económicos o de otro tipo.

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 del riesgo por área geográfica:

CONCENTRACIÓN POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA 31-12-2021

(Miles de euros)

	TOTAL	ESPAÑA	RESTO DE LA UNIÓN EUROPEA	AMÉRICA	RESTO DEL MUNDO
Bancos centrales y entidades de crédito	17.264	13.184	4.080		
Administraciones públicas	895	895			
Administración central	135	135			
Otras Administraciones Públicas	760	760			
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	378.569	291.738	14.804	41.597	30.430
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	903.265	873.678	29.353	77	157
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)					
Construcción de obra civil					
Resto de finalidades	903.265	873.678	29.352	78	157
Grandes empresas	71.470	71.416	35		19
Pymes y empresarios individuales	831.795	802.262	29.317	78	138
Resto de hogares	7.576.490	7.397.131	166.331	3.470	9.558
Viviendas					
Consumo	7.576.492	7.397.131	166.333	3.470	9.558
Otros fines					
TOTAL 31-12-2021	8.876.483	8.576.626	214.568	45.144	40.145
TOTAL 31-12- 2020	7.669.742	7.379.814	191.544	46.839	51.545

El detalle del riesgo 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	13.184	(515)					228			13.471		
Administraciones públicas	895	40	11	14	2	6	595	14	45	14	3	16
Administración central	135											
Otras Administraciones Públicas	760	40	11	14	2	6	595	14	45	14	3	16
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	291.738	1.067	67	141	65	124	900	288.436	14	389	93	442
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	873.678	88.615	20.606	22.609	15.435	16.557	228.160	331.219	7.776	62.611	16.682	63.408
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)												
Construcción de obra civil												
Resto de finalidades	873.678	88.615	20.606	22.609	15.435	16.557	228.160	331.219	7.776	62.611	16.682	63.408
Grandes empresas	71.416	491	249	191	160	201	62.105	4.187	386	2.378	205	863
Pymes y empresarios individuales	802.262	88.124	20.356	22.418	15.275	16.357	166.055	327.032	7.390	60.233	16.477	62.545
Resto de hogares	7.397.131	1.304.439	261.381	509.915	203.925	199.965	1.924.247	1.096.172	121.523	825.181	175.058	775.325
Viviendas												
Consumo	7.397.131	1.304.439	261.381	509.915	203.925	199.965	1.924.247	1.096.172	121.523	825.181	175.058	775.325
Otros fines												
TOTAL 31-12-2021	8.576.626	1.393.646	282.065	532.679	219.427	216.652	2.154.130	1.715.841	129.358	901.666	191.836	839.191
TOTAL 31-12-2020	7.379.815	1.268.473	232.188	488.653	166.424	178.664	2.304.603	1.106.526	121.169	638.948	174.204	699.846

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

DETALLE DE CRÉDITO A LA CLIENTELA BRUTO POR NATURALEZA

(Miles de euros)

	31-12-2021			31-12-2020		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Por naturaleza y situación de las operaciones						
Administraciones Públicas	885	11		618	12	3
Otras Sociedades Financieras	3.849	299	49	2.187	102	78
Crédito a empresas y empresarios individuales	539.377	79.276	16.313	342.287	38.323	16.510
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)						
Resto de empresas y empresarios individuales	539.377	79.276	16.313	342.287	38.323	16.510
Resto de hogares	7.050.419	741.140	195.105	6.041.473	594.301	201.083
Viviendas						
Resto de finalidades	7.050.419	741.140	195.105	6.041.473	594.301	201.083
TOTAL	7.594.530	820.726	211.467	6.386.565	632.738	217.674
<i>De los que: determinada colectivamente</i>	<i>7.594.530</i>	<i>820.726</i>	<i>211.467</i>	<i>6.386.565</i>	<i>632.738</i>	<i>217.674</i>

DETALLE DE COBERTURAS DE CRÉDITO A LA CLIENTELA POR NATURALEZA

(Miles de euros)

	31-12-2021			31-12-2020		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Administraciones Públicas					1	
Otras Sociedades Financieras	(22)	(26)	(34)	(18)	(21)	(62)
Crédito a empresas y empresarios individuales	(4.935)	(6.824)	(11.660)	(38.418)	(20.168)	(12.210)
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)						
Resto de empresas y empresarios individuales	(4.935)	(6.824)	(11.660)	(38.418)	(20.168)	(12.210)
Resto de hogares	(144.652)	(103.878)	(158.634)	(93.039)	(96.216)	(153.987)
Viviendas						
Consumo	(144.652)	(103.878)	(158.634)	(91.980)	(94.530)	(127.008)
Resto de finalidades				(1.059)	(1.686)	(26.979)
TOTAL	(149.609)	(110.728)	(170.328)	(131.475)	(116.404)	(166.259)
<i>De los que: determinada colectivamente</i>	<i>(149.609)</i>	<i>(110.728)</i>	<i>(170.328)</i>	<i>(131.475)</i>	<i>(116.404)</i>	<i>(166.259)</i>

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

(Miles de euros)

	31-12-2021	31-12-2020
Por situación de impago		
De los que: con impago inferior a 30 días o al corriente de pago	8.404.662	7.038.692
De los que: con impago de 30 a 60 días	38.775	110.961
De los que: con impago de 60 a 90 días	30.122	68.500
De los que: con impago de 90 días a 6 meses	61.723	60.261
De los que: con impago de 6 meses a 1 año	62.626	71.531
De los que: con impago durante más de 1 año	28.815	36.356
Por modalidad de tipos de interés		
A tipo de interés fijo	8.626.723	7.386.301
A tipo de interés variable		

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.

Impacto COVID-19

En el contexto específico de la COVID-19 (véase Nota 3.1), la Sociedad está respondiendo a las necesidades de financiación del sector público, derivadas de un contexto excepcional, sin dejar de monitorizar el nivel de exposición y apetito al riesgo en este segmento.

Por otra parte, en relación con el sector privado en España, la Sociedad ha complementado las moratorias legislativas mediante otros acuerdos principalmente de índole sectorial.

Durante el ejercicio 2021, en la Sociedad se han ido implementando medidas derivadas de la aprobación de los nuevos RDL, (véase Nota 3.1).

A continuación, se incluye el detalle de las operaciones en moratoria vivas, nuevos RDL y Acuerdo Sectorial ASNEF vigente hasta el 31 de marzo de 2021:

DETALLE MORATORIA - 31-12-2021

(Miles de euros)

	MORATORIAS VIGENTES (A)		VENCIMIENTO VENCIDAS (B)		CLASIFICACIÓN POR STAGES (A+B)		
	TOTAL	DEL QUE: ESPAÑA:	<6 MESES	TOTAL	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Administraciones Públicas							
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)							
Resto de hogares	316	316	316	84.851	40.517	33.724	10.926
Viviendas							
Consumo	316	316	316	84.851	40.517	33.724	10.926
Otros fines							
TOTAL MORATORIAS CONCEDIDAS	361	316	316	84.851	40.517	33.724	10.926

DETALLE MORATORIA - 31-12-2020

(Miles de euros)

	MORATORIAS VIGENTES (A)		VENCIMIENTO VENCIDAS (B)		CLASIFICACIÓN POR STAGES (A+B)		
	TOTAL	DEL QUE: ESPAÑA:	<6 MESES	TOTAL	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Administraciones Públicas							
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)							
Resto de hogares	9.138	9.138	37.700	37.700	13.211	17.314	7.175
Viviendas							
Consumo	9.101	9.101	37.700	37.700	13.211	17.314	7.175
Otros fines	37	37					
TOTAL MORATORIAS CONCEDIDAS	9.138	9.138	37.700	37.700	13.211	17.314	7.175

En este contexto, en lo que respecta a los principios para la estimación de las pérdidas crediticias esperadas a efectos de la determinación de las coberturas de pérdida por riesgo de crédito destacan las siguientes consideraciones:

■ Tratamiento del incremento significativo en el riesgo de crédito (SICR):

Se han reforzado los criterios recurrentes para la determinación del incremento significativo del riesgo de crédito, teniendo en consideración otros criterios adicionales a los del marco recurrente. En concreto, se han incluido criterios adicionales en aquellos clientes en los que los mecanismos de soporte a las empresas y familias (moratorias generales y financiación con garantía del Estado, principalmente) han podido afectar a su clasificación bajo los criterios generales, bien por la menor carga financiera que soportan los acreditados de segmento de particulares, bien por otros motivos como el desfase entre el efecto de la COVID-19 y la formulación y presentación de cuentas anuales de empresas. Se trata de un *overlay* transitorio sobre los criterios de SICR, que se irá revisando con la evolución del entorno durante el año, por ejemplo tras la finalización del grueso de moratorias generales.

En ningún caso la concesión de ayudas ha significado una mejora de la clasificación contable de las exposiciones ni se han suspendido o relajado los procedimientos ordinarios de gestión contable del deterioro crediticio.

■ Tratamiento de las moratorias previstas:

Las moratorias legislativas mencionadas anteriormente obligaron a las entidades financieras a suspender el pago de la cuota (amortización del capital y pago de intereses) durante un periodo determinado.

Las autoridades gubernamentales definieron los requisitos que, en caso de ser satisfechos por parte del beneficiario, supusieron la concesión de moratorias por parte de la Sociedad sobre el pago del capital o intereses de las diferentes operaciones crediticias que los clientes podían tener contratadas.

En el caso de España, se establecieron criterios objetivos para la concesión de carencias sobre capital e intereses en los créditos no hipotecarios (incluidas las tarjetas de crédito) por un periodo entre los 3 y 6 meses dependiendo de la operación. A los clientes que solicitaron la medida y cumplían y acreditaron dichos criterios, se les ha realizado un diferimiento automático sin intereses de las cuotas que se hubieran devengado durante el periodo de la suspensión. Una vez finalizado dicho periodo, las obligaciones de los contratos se retoman.

A efectos contables, la aplicación de las medidas gubernamentales ha sido considerada por la Sociedad como un cambio cualitativo relevante que da lugar a una modificación contractual. De acuerdo con el marco contable de aplicación, si la entidad revisa sus estimaciones de cobros (excluidos los cambios en las pérdidas esperadas), se deberá ajustar el importe en libros del activo financiero para reflejar los flujos de efectivo contractuales revisados descontados al tipo de interés efectivo original del instrumento financiero. El efecto del ajuste se reconoce como ingreso o gasto en el resultado del ejercicio. Por ello, la Sociedad ha calculado dicho efecto (denominado generalmente como *'modification gain and loss'*, el cual recoge la mejor estimación de la pérdida económica de la operación), registrando el mismo de forma inmediata en la cuenta de resultados, que en 2021 es inmaterial (7.490 miles de euros en 2020). Este ajuste en el importe en libros de los activos financieros afectados se revierte a lo largo de los 3 o 6 meses de la moratoria a través del margen de intereses.

La mayoría de las moratorias vencieron durante el 2021.

■ Ajustes contables sobre modelos (*post model adjustment*):

Las autoridades contables y prudenciales han emitido recomendaciones en relación con el mantenimiento de un adecuado nivel de provisiones considerando el entorno macroeconómico de elevada incertidumbre generado por la COVID-19.

Debido a este entorno incierto se ha mantenido un ajuste contable (*Post Model Adjustment*) en la Sociedad por importe de 64.205 miles de euros a 31 de diciembre de 2021 (98.150 miles de euros a 31 de diciembre de 2020) en forma de fondo no asignado específicamente a operaciones concretas. Esta metodología de estimación tiene una vocación temporal (asociada a la incertidumbre y efectos de la pandemia), está amparada en las directrices emitidas por parte de los supervisores y reguladores en el entorno de la pandemia y está respaldada por procesos debidamente documentados y sujetos a una estricta gobernanza. En este sentido, este fondo colectivo se irá revisando en el futuro con la nueva información disponible y la reducción de las incertidumbres del impacto real de la crisis sanitaria.

3.4.2. Riesgo de deterioro de otros activos

Descripción general

El riesgo de deterioro de otros activos se refiere a la reducción del valor en libros de las participaciones accionariales y de los activos no financieros de la Sociedad, en concreto:

- Participaciones accionariales: posiciones que forman la cartera de participaciones accionariales de la Sociedad, excluyendo aquellas sobre las que ejerce control. Estas posiciones pueden tener su origen en decisiones de gestión explícita de toma de posición, así como por integración de otras entidades o ser resultado de una reestructuración o ejecución de garantías en el marco de una operación originariamente de crédito.
- Activos intangibles: incluye principalmente los activos generados en procesos de combinaciones de negocio, el software, así como a otros activos intangibles de vida útil definida.
- Activos por impuestos: principalmente los activos fiscales diferidos generados por las diferencias temporarias existentes entre los criterios de imputación de resultados contables y fiscales, así como, los créditos fiscales por deducciones y por bases imponibles negativas que se han generado tanto en el Grupo CaixaBank como en procesos de integración.

Para la gestión del riesgo 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.

La Sociedad cuenta con una Política de Gestión del Riesgo de Participadas Accionariales propia en la que se establecen el marco de control y gestión del riesgo. La Política define las premisas y criterios de gestión del riesgo de participadas accionariales creando un marco sobre el que se basan todas las actuaciones relacionadas con este riesgo.

Está previsto que en la próxima actualización del catálogo de riesgos de la Sociedad se integre el riesgo de deterioro de otros activos en el riesgo de crédito.

3.4.3. Riesgo estructural de tipos

Riesgo de tipo de interés

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

Riesgo de 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)

	31-12-2021	31-12-2020
Activos financieros con cambios en otro resultado global	41.597	43.622
Participaciones	30.430	43.900
TOTAL ACTIVO EN MONEDA EXTRANJERA	72.027	87.522
TOTAL PASIVO EN MONEDA EXTRANJERA	0	0

Las pequeñas posiciones remanentes en moneda extranjera se mantienen mayoritariamente 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 - 31-12-2021

(Miles de euros)

	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	AF CON CAMBIOS EN OCI	AF A COSTE AMORTIZADO	PF A COSTE AMORTIZADO	PARTICIPACIONES
USD		41.597			
CNY					30.430
TOTAL	0	41.597	0	0	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.

(*) Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista

3.5 Riesgos operacionales y reputacional

3.5.1 Riesgo de conducta

Descripción general

En el marco del riesgo operacional según definición regulatoria, el riesgo de conducta 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 del Grupo 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 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, 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 implantan y gestionan indicadores o controles de primer nivel que permiten detectar posibles focos de riesgo y actuar eficazmente para su mitigación.

Está previsto que en la próxima actualización del catálogo de riesgos de la Sociedad, se modifique la denominación del riesgo por "riesgo de conducta y cumplimiento".

3.5.2 Riesgo legal y regulatorio

Descripción general

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 el Marco de Apetito al Riesgo.

En ese sentido, la Sociedad y el Grupo CaixaBank realizan actuaciones para la adecuada implementación de normas, así como 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. En cuanto a esto segundo, 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 de la Sociedad y coordinar la evaluación regular de las iniciativas y propuestas normativas que puedan afectar al Grupo CaixaBank y la Sociedad.

En el mismo sentido, se coordina un conjunto de comités (Comité de Transparencia del Grupo CaixaBank, Comité de Privacidad de la Sociedad), cuyo objeto es el seguimiento, en cada iniciativa del banco, de su adecuación con las normas de protección del consumidor y de su privacidad.

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 que se considere probable su ocurrencia.

3.5.3 Riesgo tecnológico

Descripción general

También en el marco del riesgo operacional, el riesgo tecnológico en el Catálogo de Riesgos 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/o 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 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.

Particularmente, la continuidad de negocio se refiere a la capacidad de una organización para seguir proporcionando sus productos y prestando sus servicios en niveles aceptables, previamente establecidos, tras un incidente perjudicial.

Con los diferentes marcos de gobierno y sistemas de gestión se garantiza:

- 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, la Sociedad 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.

Para la gestión del riesgo tecnológico, el Grupo CaixaBank cuenta, entre otras, con la Política Corporativa Seguridad de la Información, la Política Corporativa Gestión Riesgo Tecnológico y la Política Corporativa de Gobierno y Calidad del Datos. En relación con las dos últimas políticas mencionadas, la Sociedad se ha adherido a las últimas versiones vigentes en marzo de 2021 y diciembre 2021 respectivamente.

3.5.4 Riesgo de fiabilidad de la información

Descripción general

En junio de 2021 se aprobó la incorporación del riesgo de fiabilidad de la información no financiera al Catálogo de Riesgos de la Sociedad. Como consecuencia de ello, el actual riesgo de fiabilidad de la información financiera ha pasado a denominarse riesgo de fiabilidad de la información, dando por tanto cabida a la gestión del riesgo de fiabilidad de la información financiera como de la no financiera.

El riesgo de fiabilidad de la información se define en el Catálogo de Riesgos como deficiencias en la exactitud, integridad y criterios de elaboración de los datos e información necesaria para la evaluación de la situación financiera y patrimonial de la Sociedad, así como aquella información puesta a disposición de los grupos de interés y publicada a mercado que ofrezca una visión holística del posicionamiento en términos de sostenibilidad con el entorno y que guarde una relación directa con los aspectos medioambientales, sociales y de gobernanza (principios ASG).

El Grupo CaixaBank cuenta con Políticas Corporativas a las que la Sociedad se encuentra adherida que establecen el marco de control y gestión del riesgo, entre la que destaca:

- La Política corporativa de gestión del riesgo de fiabilidad de la información financiera, que tiene como objetivo establecer y definir:
 - ◆ Respecto al riesgo de fiabilidad de la información financiera:
 - ▲ un marco de referencia que permita la gestión del riesgo en relación con la información que se ha de divulgar tanto individual como consolidada que se genera desde la Sociedad, homogeneizando los criterios sobre las actividades de control y verificación;
 - ▲ el perímetro de la información financiera que se ha de cubrir;
 - ▲ el marco de gobierno que se ha de seguir tanto para la información a divulgar como para la verificación de la citada documentación;
 - ▲ los criterios relacionados con el control y verificación de la información que se ha de divulgar con el fin de garantizar la existencia, diseño, implantación y correcto funcionamiento de un Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) que permita mitigar este riesgo.
 - ◆ En relación con el riesgo de fiabilidad de la información no financiera:
 - ▲ la gobernanza y el proceso de revisión establecido en relación con el Estado de Información no Financiera incluido en el Informe de Gestión del Grupo CaixaBank.
- Política corporativa de gobierno de la información y calidad del dato, que regula el gobierno del dato y de presentación de informes. En diciembre de 2021, la Sociedad se ha adherido a la última versión de la Política Corporativa aprobada en mayo de 2021.

La gestión de este riesgo comprende, principalmente, la evaluación de que la información de la Sociedad cumple con los siguientes principios:

- **Existencia y ocurrencia:** las transacciones, hechos y demás eventos recogidos por la información financiera efectivamente existen y se han registrado en el momento adecuado.
- **Integridad:** la información refleja la totalidad de las transacciones, hechos y demás eventos en los que la Sociedad es parte afectada.
- **Valoración:** las transacciones, hechos y demás eventos se registran y valoran de conformidad con la normativa aplicable.
- **Presentación, desglose, y comparabilidad:** las transacciones, hechos y demás eventos se clasifican, presentan y revelan en la información financiera y no financiera de acuerdo con la normativa aplicable.
- **Derechos y obligaciones:** la información financiera refleja, a la fecha correspondiente, los derechos y obligaciones a través de los correspondientes activos y pasivos, de conformidad con la normativa aplicable.

3.5.5 Otros riesgos operacionales

Descripción general

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.

En 2021 la Sociedad se ha adherido a las Políticas Corporativas de Continuidad Operativa y Fraude Externo que recogen los últimos requerimientos regulatorios en relación con estas operativas.

3.5.6 Riesgo reputacional

Descripción general

El riesgo reputacional se define como el posible menoscabo de la capacidad competitiva que se produciría por el deterioro de la confianza en la Sociedad por parte de sus grupos de interés, a partir de la evaluación que dichos grupos efectúan de las actuaciones u omisiones, realizadas o atribuidas por la Entidad, a su Alta Dirección, a sus Órganos de Gobierno o por la quiebra de entidades relacionadas no consolidadas (riesgo de Step-In).

Algunos ámbitos de riesgo identificados por la Sociedad en los que se podría deteriorar dicha confianza son, entre otros, un inadecuado diseño y comercialización de productos, sistemas de seguridad de la información ineficientes, o la necesidad de impulsar aspectos ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo) 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 desde CaixaBank 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.

El Grupo CaixaBank cuenta, desde este año, con una política específica para la Gestión del Riesgo Reputacional a la que la Sociedad se adhirió en diciembre de 2021. La política corporativa se basa en el modelo de tres líneas de defensa de la entidad, y 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.

3.5.7 Riesgo de modelo

Descripción general

El riesgo de modelo se define 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 de calidad: potencial impacto negativo debido a modelos poco predictivos, bien por defectos en construcción o por no haberse actualizado con el paso del tiempo.

- Riesgo de gobierno: potencial impacto negativo por un gobierno inadecuado del riesgo de modelo (por ejemplo, modelos sin formalizar en comités, modelos relevantes sin opinión de segunda línea de defensa o modelos no inventariados correctamente).
- Riesgo de entorno de control: potencial impacto negativo por debilidades en el entorno de control de los modelos, (por ejemplo, modelos con recomendaciones vencidas o planes de mitigación incumplidos).

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

- Identificación del riesgo de modelo, utilizando el Inventario 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 la Sociedad. Es necesario contar con un registro único de modelos, que unifique el concepto de modelo y defina una taxonomía homogénea que recoja, entre otros atributos, su relevancia y valoración.
- Gobierno de modelos, en el que se abordan aspectos clave como:
 - ◆ La identificación de las fases más relevantes dentro 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 de los modelos en función de la relevancia del modelo en términos generales. Este atributo condicionará 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.
 - ◆ El gobierno y gestión de los cambios en los modelos desde una perspectiva transversal, ofreciendo a los distintos propietarios de modelos la necesaria flexibilidad y agilidad para cambiar los modelos afectados siguiendo 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 permita mantener el riesgo dentro de los parámetros definidos en el Marco de Apetito al Riesgo, a través del cálculo periódico de métricas de apetito y otros indicadores específicos de riesgo de modelo.

Como hitos principales, en 2021 se aprobó la incorporación del riesgo de modelo al Catálogo de Riesgos de la Sociedad y la adhesión a la Política corporativa de gestión del riesgo de modelo que recogen los últimos requerimientos regulatorios. Adicionalmente, se ha elaborado un plan de despliegue progresivo del marco de gestión y control del riesgo de modelo que se prevé seguir abordando en 2022.

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. Este marco de Basilea 3 ha sido modificado y en Europa, dicha revisión se ha introducido de manera parcial a través de la modificación de la CRR (CRR II) y la modificación de la DRC IV (DRC V). Ambas normas entraron en vigor en junio de 2019 siendo la CRR II, en general, aplicable desde junio 2021 (con determinadas excepciones que prolongaban su implementación hasta 2023) y la CRD V, desde finales de 2020. A nivel nacional la Directiva CRD se ha incorporado en 2021 a la legislación española a través del Real Decreto-ley 7/2021 (que ha modificado, entre otras, la Ley 10/2014 y el RD 970/2021 (que modifica, entre otros, el RD 84/2015). Adicionalmente, en relación con la Circular 2/2016, el Banco de España ha publicado un proyecto de circular cuya publicación en versión definitiva se prevé para 2022 y mediante la cual completará la transposición de la CRD V al ordenamiento jurídico español. El 27 de octubre de 2021 la Comisión Europea publicó sendas propuestas legislativas 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) con objeto de fortalecer la resiliencia de las entidades financieras ante el futuro. Su aplicabilidad está prevista para enero de 2025 (lo que supone un retraso de dos años sobre la fecha establecida por el Comité de Basilea), salvo algunas disposiciones que lo harán con posterioridad. Además, se contemplan períodos transitorios para su implementación hasta el 2029.

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 los siguientes recursos propios computables:

RATIOS DE CAPITAL DEL GRUPO CAIXABANK

(Porcentaje)

	31-12-2021	31-12-2020
CET1 (*)	13,1%	13,6%
<i>Mínimo exigido:</i>	8,19%	8,10%
Tier1	15,5%	15,7%
<i>Mínimo exigido:</i>	9,99%	9,88%
Capital Total	17,9%	18,1%
<i>Mínimo exigido:</i>	12,41%	12,26%

(*) Para 2022, se incrementan los requerimientos al 8,31% para CET1, 10,12% para Tier1 y 12,53% para Capital Total.

5. Distribución de resultados

La distribución del resultado de la Sociedad del ejercicio 2021, que el Consejo de Administración de la Sociedad propondrá a su Accionista Único para su aprobación, se presenta a continuación:

DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS*(euros)*

	2021
Base de reparto	218.701.237
Pérdidas y ganancias	218.701.237
Distribución:	
A Dividendos	218.701.237
<i>del que:</i> dividendo complementario	218.701.237
A reservas (1)	
BENEFICIO NETO DEL EJERCICIO	218.701.237

(1) No es necesario destinar parte del beneficio del ejercicio 2021 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 2021

(Miles de euros)

	EUROS POR ACCIÓN	IMPORTE PAGADO EN EFECTIVO	FECHA DE ANUNCIO	FECHA DE PAGO
Dividendo del ejercicio 2020	186,77	27.769	15-04-2021	29-04-2021
TOTAL	186,77	27.769		

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)

	2021	2020
Numerador		
Resultado del ejercicio	218.701	384.269
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)	1.470,89	2.584,43
Beneficio diluido por acción (en euros) (2)	1.470,89	2.584,43

(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 – 2021

Adquisición del negocio de tarjetas con origen en la fusión de Bankia

Con fecha 17 de septiembre de 2020, los Consejos de Administración de CaixaBank y Bankia suscribieron un Proyecto Común de Fusión mediante la fusión por absorción de Bankia (sociedad absorbida) por CaixaBank (sociedad absorbente). La fecha de toma de control efectivo se situó el 23 de marzo de 2021, una vez cumplidas todas las condiciones suspensivas.

Con fecha 7 de julio de 2021, la Sociedad acordó con CaixaBank, su accionista único, la suscripción de un contrato de compraventa para la adquisición del negocio de tarjetas de crédito y débito procedentes de la combinación de negocios mencionada en el párrafo anterior.

La toma de control efectiva se ha producido el 12 de noviembre de 2021, una vez cumplidas todas las condiciones suspensivas. La operación de compra por parte de la Sociedad se ha materializado por importe de 414 millones de euros desembolsados en efectivo.

Contabilización provisional de la combinación de negocios

Estos estados financieros incluyen el registro provisional de esta combinación de negocios. A efectos contables, se ha tomado como fecha de referencia para el registro el día 12 de noviembre de 2021.

El valor contable y razonable de los activos y pasivos vinculados al negocio de tarjetas a 12 de noviembre de 2021 era el siguiente:

(Miles de euros)

	VALOR CONTABLE	AJUSTES A VALOR RAZONABLE	VALOR RAZONABLE
ACTIVO			
Activos financieros a coste amortizado	666.864	0	666.864
Préstamos y anticipos	666.864		666.864
Activos intangibles	138.828	149.972	288.800
Relaciones con clientes	138.828	(128)	138.700
Acuerdo de distribución	0	150.100	150.100
TOTAL ACTIVO	805.692	149.972	955.664
PASIVO			
Pasivos financieros a coste amortizado	519.893	0	519.893
Provisiones	21.800		21.800
Otros pasivos	24.421	0	24.421
TOTAL PASIVO	566.115	0	566.115
TOTAL PATRIMONIO	239.578	149.972	389.550
Contraprestación entregada			414.000
Fondo de comercio			24.450

Los ajustes a valor razonable identificados en el proceso de asignación del precio pagado (PPA – Purchase Price Allocation), corresponden al valor de las relaciones de negocio/contractuales que cumplen con los criterios de identificabilidad y separabilidad establecidos en la NIC 38:

- Activo intangible – Relaciones de clientes: el valor de la cartera actual del negocio de tarjetas se ha estimado siguiendo el método de exceso de rendimiento en períodos múltiples (MPEEM), que basa dicho valor en el flujo de caja atribuible al activo intangible, eliminando los cargos por activos contributivos implicados en la generación de estos flujos de caja operativos. Las principales hipótesis utilizadas son las siguientes:

HIPÓTESIS	
Períodos de proyección	7 años
Tasa de descuento (1)	10,7%

(1) Tasa de descuento del 9,7% más una prima adicional del 1% por tratarse de un activo intangible.

Este activo intangible fue objeto de valoración en la combinación de negocios de Bankia con CaixaBank (por fusión), previa venta del negocio en la Sociedad. En este sentido, la valoración de dicha relación contractual se ha actualizado a la fecha de toma de control del negocio de tarjetas por parte de la Sociedad.

- Activo intangible – Acuerdo de distribución: surgido en la combinación de negocios, está relacionado con el contrato de agencia firmado entre CaixaBank y la Sociedad con la finalidad de promover la negociación, comercialización, intermediación y venta de tarjetas de crédito y débito entre sus clientes y al público en general. El valor del intangible por acuerdo de distribución se ha estimado siguiendo el método de descuento de dividendos (DDM), calculando los dividendos teóricos que podrían distribuirse en el futuro una vez cubiertos los requerimientos de capital mínimos exigidos. Las principales hipótesis utilizadas son las siguientes:

HIPÓTESIS	
Períodos de proyección	11 años
Tasa de descuento (1)	10,7%

(1) Tasa de descuento del 9,7% más una prima adicional del 1% por tratarse de un activo intangible

La operación ha generado un fondo de comercio de 24.450 miles de euros, que tiene en consideración, entre otros factores, los resultados futuros, las sinergias esperadas y los activos intangibles que no cumplen las condiciones para su reconocimiento. Este fondo de comercio será asignado a la Unidad Generadora de Efectivo del negocio de tarjetas en España.

En el ejercicio de asignación del precio pagado (PPA) no han surgido activos/pasivos por impuestos diferidos, debido a que la transacción se ha estructurado como una compraventa de negocio, lo que implica que las bases fiscales se igualan a las bases contables en el momento de la toma de control.

La Sociedad ha revaluado con la colaboración de un experto independiente la integridad de los valores y la razonabilidad de las metodologías y parámetros adoptados en la determinación del valor razonable de los activos y pasivos del negocio de tarjetas adquirido.

La normativa contable establece el periodo de un año durante el cual la valoración de los activos y pasivos adquiridos no es definitiva, pudiéndose modificar, siempre que se obtenga nueva información sobre hechos y circunstancias existentes en la fecha de control.

El beneficio neto atribuido y el margen bruto de este negocio a 31 de diciembre de 2021, si la combinación de negocios se hubiera realizado el 1 de enero de 2021, incrementaría en 13.765 y 85.808 miles de euros, respectivamente. Los costes asociados directamente a la transacción no son relevantes, y han sido registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias del periodo en el que se materializan.

Combinaciones de negocios y fusiones – 2020

Durante el ejercicio 2020 no se han producido combinaciones de negocios ni fusiones

8. Retribuciones del «personal clave de la dirección»

8.1. Remuneraciones 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)

	2021	2020
Remuneración por pertenencia al Consejo	571	568
Remuneración fija		
Remuneración variable		
Otras prestaciones a largo plazo		
Otros conceptos (1)		
TOTAL	571	568
Composición del Consejo de Administración		
Mujeres	6	4
Hombres	9	8

(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.

Durante el ejercicio 2021 se han producido 3 altas de miembros del Consejo de Administración.

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)

	2021	2020
Retribuciones salariales (1)	930	820
Prestaciones post-empleo (2)		
Otros cargos en sociedades del Grupo		
TOTAL REMUNERACIONES	930	820
Composición de la Alta Dirección		
Mujeres	2	2
Hombres	2	3

(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

Al cierre del ejercicio 2021, los Administradores de la Sociedad no han comunicado a los demás miembros del Consejo de Administración situación alguna de conflicto, directo o indirecto, que ellos o sus personas vinculadas pudieran tener con el interés de la Sociedad.

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)

	31-12-2021	31-12-2020
Instrumentos de patrimonio	41.681	43.706
Acciones de sociedades no cotizadas	41.681	43.706
TOTAL	41.681	43.706
Instrumentos de patrimonio		
Del que: plusvalías latentes brutas	10.618	10.598

Durante el ejercicio 2021 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 - 2021

(Miles de euros)

	31-12-2020	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	31-12-2021
Visa, Inc.	43.622		(2.045)	(3.227)	3.247		41.597
Otros	84						84
TOTAL	43.706	0	(2.045)	(3.227)	3.247	0	41.681

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO - 2020

(Miles de euros)

	31-12-2019	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	31-12-2020
Visa, Inc.	71.621		(28.933)	(15.389)	16.323		43.622
Otros	84		0	0	0		84
TOTAL	71.705	0	(28.933)	(15.389)	16.323	0	43.706

Visa Inc

La Sociedad ha formalizado la venta de las acciones ordinarias de clase A de Visa Inc. por un importe de 5.271 miles de euros. Esta transacción ha supuesto el reconocimiento de una plusvalía de 3.227 miles de euros, importe que se ha reclasificado del epígrafe «Otro resultado global acumulado» a «Ganancias acumuladas».

Por otro lado, 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).

10. Activos financieros a coste amortizado

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

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO - 31-12-2021

(Miles de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTES POR VALORACIÓN			SALDO EN BALANCE	
		FONDO DE DETERIORO	INTERESES DEVENGADOS	COMISIONES OTROS		
Préstamos y anticipos	8.497.192	(430.665)	37.181	(81.922)	191.536	8.213.322
Entidades de crédito	17.264					17.264
Cientela	8.479.928	(430.665)	37.181	(81.922)	191.536	8.196.058
TOTAL	8.497.192	(430.665)	37.181	(81.922)	191.536	8.213.322

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO - 31-12-2020

(Miles de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTES POR VALORACIÓN			SALDO EN BALANCE	
		FONDO DE DETERIORO	INTERESES DEVENGADOS	COMISIONES OTROS		
Préstamos y anticipos	7.303.623	(414.139)	34.876	(65.235)	197.332	7.056.457
Entidades de crédito	66.646					66.646
Cientela	7.236.977	(414.139)	34.876	(65.235)	197.332	6.989.811
TOTAL	7.303.623	(414.139)	34.876	(65.235)	197.332	7.056.457

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)

	31-12-2021	31-12-2020
A la vista	17.264	66.646
Otras cuentas	17.264	66.646
TOTAL	17.264	66.646

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)

	2021				2020			
	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	6.386.565	632.737	217.675	7.236.977	7.367.355		224.474	7.591.829
1ª aplicación Circular 4/2019					(648.513)	621.700	26.813	
Saldo ajustado inicio del ejercicio	6.386.565	632.737	217.675	7.236.977	6.718.842	621.700	251.287	7.591.829
Alta por combinación de negocios (Nota 7)	682.841	22.724	29.516	735.081				
Trasposos	(374.194)	203.683	170.511		(280.687)	72.077	208.610	
De stage 1:	(515.252)	428.788	86.464		(460.099)	329.667	130.432	
De stage 2:	139.307	(242.593)	103.286		173.766	(269.640)	95.874	
De stage 3:	1.751	17.488	(19.239)		5.646	12.050	(17.696)	
Altas/Bajas de activos financieros (neto)	899.318	(38.418)	39.688	900.588	(21.286)	(2.085)	(25.170)	(48.541)
Fallidos			(245.923)	(245.923)	(30.304)	(58.955)	(217.052)	(306.311)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	7.594.530	820.726	211.467	8.626.723	6.386.565	632.737	217.675	7.236.977

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)

	2021				2020			
	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	(130.114)	(92.454)	(191.571)	(414.139)	(209.249)		(134.743)	(343.992)
1ª aplicación Circular 4/2019 de Banco de España (Nota 1)					136.093	(90.844)	(53.073)	(7.824)
Saldo ajustado inicio del ejercicio	(130.114)	(92.454)	(191.571)	(414.139)	(73.156)	(90.844)	(187.816)	(351.816)
Alta por combinación de negocios (Nota 7)	(41.604)	(4.707)	(21.906)	(68.217)				
Dotaciones netas (Nota 28)	28.996	(4.243)	(143.737)	(118.984)	(58.666)	(33.738)	(194.704)	(287.108)
De stage 1:	15.881	(44.666)	(65.854)	(94.639)	(54.780)	(13.088)	(137.660)	(205.528)
De stage 2:	11.409	45.340	(69.995)	(13.246)	(4.272)	(20.255)	(101.187)	(125.714)
De stage 3:	1.830	1.719	11.039	14.588	(139)	(478)	17.576	16.959
Altas/Bajas de activos financieros (neto)	(124)	(6.636)	(18.927)	(25.687)	525	83	26.567	27.175
Utilizaciones			176.933	176.933	1.362	23.950	206.616	231.928
Trasposos y otros	(6.887)	(9.324)	9.953	(6.258)	346	8.178	(15.667)	(7.143)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(149.609)	(110.728)	(170.328)	(430.665)	(130.114)	(92.454)	(191.571)	(414.139)

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 - 2021

(Miles de euros)

	31-12-2020		COMPRAS Y AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIONES DE CAPITAL	PERDIDAS POR DETERIORO	TRASPASOS Y OTROS	31-12-2021	
	VALOR CONTABLE	%PART					VALOR CONTABLE	%PART
COSTE	249.720		0	0	0	0	249.720	
Telefónica Consumer Finance	15.000	50%					15.000	50%
CaixaBank Equipment Finance	35.587	100%					35.587	100%
Premiat Comunidad Online	1.612	100%					1.612	100%
Wivai SelectPlace	197.521	100%					197.521	100%
FONDO DE DETERIORO	0		0	0	0	0	0	
TOTAL SOCIEDADES DEL GRUPO	249.720		0	0	0	0	249.720	
COSTE	339.723		50.183	0	0	(3.010)	386.896	
Brilliance BEA Auto Finance	45.632	22,5%					45.632	22,5%
Bizum	1.284	23,0%					1.284	23,0%
Zone 2 Boost	960	40,0%	383				1.343	40,0%
Bip&Drive (1)	3.010	25,0%				(3.010)	0	0,0%
Redsys	24.083	20,0%	1.470				25.553	20,7%
ServiRed	6.538	22,0%					6.538	22,0%
Global Payments MoneyToPay	10.110	49,0%	8.330				18.440	49,0%
Comercia Global Payments	232.588	20,0%	40.000				272.588	20,0%
Global Payments Caixa Acquisition Corp	14.803	49,0%					14.803	45,2%
Resto	715						715	
FONDO DE DETERIORO	(2.598)		0	0	(12.604)	0	(15.202)	
Brilliance BEA Auto Finance	(1.731)				(13.471)		(15.202)	
Bizum	(867)				867		0	
Resto								
TOTAL ASOCIADAS	337.125		50.183	0	(12.604)	(3.010)	371.694	
COSTE	30		0	0	0	0	30	
Resto	30						30	
FONDO DE DETERIORO	0		0	0	0	0	0	
TOTAL NEGOCIOS CONJUNTOS	30		0	0	0	0	30	

(1) En el mes de octubre de 2021, esta participación se reclasificó al epígrafe «Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta» al tener indicios de venta.

Deterioro de la cartera de participadas

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.

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) y múltiplos de comparables y transacciones.

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)

	WIVAI SELECTPLACE (4)		COMERCIA GLOBAL PAYMENTS (5)		BRILLIANCE (6)	
	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2021	31-12-2020
Períodos de proyección	3 años	5 años	3 años	3 años	5 años	3 años
Tasa de descuento (1)	10,6%	9,7%	7,9%	7,1%	10,0%	10,0%
Tasa de crecimiento (2)	0,5%	0,5%	2,0%	2,5%	1,5%	3,0%
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 del flujo normalizado en Wivai SelectPlace, 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 [-1,0%;+1,0%] 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 [-0,5%; +0,5%] 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 [-2%; +3%] y sobre la tasa de crecimiento de [-1%; +2%] (en 2020 [-2%; +2%]).

Como resultado de estos test de deterioro, se ha puesto de manifiesto un deterioro en la participación de Brilliance de 13.471 mil 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.

Información financiera de sociedades asociadas

A continuación se presenta información seleccionada de las participaciones significativas clasificadas como asociadas, adicional a la que se presenta en el Anexo 3:

INFORMACIÓN SELECCIONADA DE ASOCIADAS

	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 per 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)

	2021			2020		
	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	79.664	9.786	16.189	63.845	10.421	0
Altas por combinación de negocios						
Altas	18.245	545		15.758	4.885	16.189
Bajas		(1.379)			(5.459)	
Trasposos				61	(61)	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	97.909	8.952	16.189	79.664	9.786	16.189
Amortización acumulada						
Saldo al inicio del ejercicio	(57.642)	(4.455)	(865)	(44.346)	(5.830)	0
Altas por combinación de negocios						
Altas	(14.965)	(907)	(956)	(13.293)	(893)	(865)
Bajas		1.361			2.268	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(72.607)	(4.001)	(1.821)	(57.642)	(4.455)	(865)
Fondo de deterioro						
Saldo al inicio del ejercicio	0	0	0	0	(2.371)	0
Dotaciones						
Utilizaciones					2.371	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	0	0	0	0	0	0
TOTAL	25.302	4.951	14.368	22.022	5.331	15.324

(*) Corresponde a los derechos de uso de la sede corporativa. 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)

	31-12-2021	31-12-2020
Activos en uso completamente amortizados	51.326	41.110
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)

	NOTA	VIDA UTIL RESTANTE	31-12-2021	31-12-2020
Fondo de comercio			24.115	
Adquisición negocio tarjetas Bankia	7	10	24.115	
Otros activos intangibles			392.577	106.263
Relaciones con clientes negocio Bankia	7	7	135.986	
Acuerdo de distribución Bankia	7	11	148.231	
Relaciones con clientes negocio Banco BPI		23 meses	15.049	23.260
Software		De 1 a 15 años	86.405	78.256
En curso			6.099	3.840
Otros			807	907
TOTAL			416.692	106.263

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

MOVIMIENTOS DE OTROS ACTIVOS INTANGIBLES

(Miles de euros)

	2021				2020			
	FONDO DE COMERCIO	EN CURSO	SOFTWARE	OTROS ACTIVOS	EN CURSO	SOFTWARE	OTROS ACTIVOS	
Coste bruto								
Saldo al inicio del ejercicio	0	3.840	127.783	45.203	919	93.361	44.205	
Alta por combinaciones de negocios (Nota 7)	24.450			288.800				
Altas		9.325	18.905		9.332	28.309	998	
Traspasos y otros		(7.066)	7.066		(6.411)	6.411		
Bajas por saneamiento			(219)	(3.151)		(133)		
Resto de bajas						(165)		
SUBTOTAL	24.450	6.099	153.535	330.852	3.840	127.783	45.203	
Amortización acumulada								
Saldo al inicio del ejercicio		0	(46.001)	(21.036)	0	(35.398)	(12.503)	
Alta por combinaciones de negocios								
Altas	(335)		(13.435)	(12.894)		(10.638)	(8.533)	
Traspasos y otros			(10)			(263)		
Bajas por saneamiento			95	3.151		133		
Resto de bajas						165		
SUBTOTAL	(335)	0	(59.351)	(30.779)	0	(46.001)	(21.036)	
Fondo de deterioro								
Saldo al inicio del ejercicio			(3.526)	0		(3.526)	0	
Dotaciones			(4.252)					
Recuperaciones								
Traspasos y otros				(1)				
Utilizaciones								
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	0	0	(7.779)	0	0	(3.526)	0	
TOTAL	24.115	6.099	86.405	300.073	3.840	78.256	24.167	

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

OTRA INFORMACION DE LOS ACTIVOS INTANGIBLES

(Miles de euros)

	31-12-2021	31-12-2020
Activos en uso completamente amortizados	13.734	15.719
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, correspondiente a las relaciones con clientes del negocio de emisión de tarjetas de Banco BPI, la Sociedad realiza un seguimiento periódico del valor recuperable del mismo.

El valor recuperable se determina en base al valor en uso, el cual ha sido determinado mediante un modelo de descuento de flujos de caja (DCF). Las proyecciones de balance y cuenta de resultados toman en consideración un horizonte temporal de 3 años y emplean hipótesis basadas en los datos macroeconómicos aplicables a la actividad de la Sociedad, contrastadas mediante fuentes externas de reconocido prestigio y a 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)

	31-12-2021	31-12-2020	SENSIBILIDAD*
Tasa de descuento (1)	8,8%	8,9%	[-1%; +1%]
Tasa de crecimiento (2)	0,5%	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.

(*) En el 2021, se ha modificado la sensibilidad de la tasa de descuento con respecto al ejercicio 2020, del [-0,5%; +0,5%] al [-1%; +1%] y de la tasa de crecimiento de [-1%; +1%] a [-0,5%; +0,5%]

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)

	2021	2020
Existencias (1)	12.054	7.110
Resto de otros activos	62.601	67.789
Periodificaciones (2)	38.578	46.039
Operaciones en camino	13.622	10.193
Otros	10.401	11.557
TOTAL OTROS ACTIVOS	74.655	74.899
Periodificaciones	178.761	163.077
Del que:		
<i>Gastos devengados por comisiones de comercialización pendientes de pago a CaixaBank</i>	99.615	94.940
<i>Comisiones cobradas no devengadas</i>	18.230	19.431
<i>Gastos devengados pendientes de formalizar</i>	31.413	23.551
Operaciones en camino	16.585	5.369
TOTAL OTROS PASIVOS	195.346	168.446

(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) Principalmente incluye las comisiones pagadas por anticipado en el marco de acuerdos con prescriptores por importe de 14.414 miles de euros (23.099 miles de euros en 2020).

La combinación de negocios de las tarjetas de Bankia, ha supuesto a fecha de toma de control, la incorporación de 24.421 miles de euros en el epígrafe "Otros pasivos" correspondiente a la periodificación de comisiones de tarjetas (véase Nota 7).

15. Pasivos financieros a coste amortizado

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

DETALLE DE PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO - 31-12-2021

(Miles de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTES POR VALORACIÓN				SALDO EN BALANCE
		INTERESES DEVENGADOS	MICROCOBERTURAS	COSTES TRANSACCIÓN	PRIMAS Y DESCUENTOS	
Depósitos	7.248.128	49				7.248.177
Bancos centrales						
Entidades de crédito	7.248.128	49				7.248.177
Clientela						
Otros pasivos financieros	56.263					56.263
TOTAL	7.304.391	49	0	0	0	7.304.440

DETALLE DE PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO - 31-12-2020

(Miles de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTES POR VALORACIÓN				SALDO EN BALANCE
		INTERESES DEVENGADOS	MICROCOBERTURAS	COSTES TRANSACCIÓN	PRIMAS Y DESCUENTOS	
Depósitos	6.036.161	3				6.036.164
Bancos centrales						
Entidades de crédito	6.036.161	3				6.036.164
Clientela						
Valores representativos de deuda emitidos						
Otros pasivos financieros	55.202					55.202
TOTAL	6.091.363	3	0	0	0	6.091.366

La combinación de negocios de tarjetas Bankia, ha supuesto, a fecha de toma de control, la incorporación de 519.893 miles de euros de pasivos financieros a coste amortizado (Véase Nota 7)

15.1. Depósitos de entidades de crédito

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

DETALLE DE FINANCIACIÓN A 31-12-2021

(Miles de euros)

	CAPITAL E INTERESES PENDIENTES	TIPO DE INTERÉS MEDIO	VENCIMIENTO MEDIO
Préstamos con terceros	170		
Unicaja	170	0,80%	0,08 años
Préstamos con entidades de crédito del Grupo	2.907.845		
CaixaBank	2.849.204	0,83%	2,34 años
Banco BPI	58.641	0,45%	1,25 años
Pólizas con entidades de crédito del Grupo (1)	4.340.162		
CaixaBank	4.194.865	0,75%	n.a.
Banco BPI	145.297	0,80%	n.a.
TOTAL	7.248.177		

(1) Al 31 de diciembre de 2021 los importes no dispuestos de las pólizas de crédito mantenidas con CaixaBank y Banco BPI asciende a 1.873 y 3.044 miles de euros respectivamente.

DETALLE DE FINANCIACIÓN A 31-12-2020

(Miles de euros)

	CAPITAL E INTERESES PENDIENTES	TIPO DE INTERÉS MEDIO	VENCIMIENTO MEDIO
Préstamos con terceros	8.195		
Bankia	5.994	0,80%	1,42 años
Unicaja	2.201	0,80%	0,58 años
Préstamos con entidades de crédito del Grupo	2.890.024		
CaixaBank	2.848.800	0,82%	2,38 años
Banco BPI	41.224	0,43%	1,33 años
Pólizas con entidades de crédito del Grupo	3.137.945		
CaixaBank	3.007.434	0,75%	n.a.
Banco BPI	130.511	0,80%	n.a.
TOTAL	6.036.164		

15.2. Otros pasivos financieros

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

DETALLE OTROS PASIVOS FINANCIEROS

(Miles de euros)

	31-12-2021	31-12-2020
Obligaciones a pagar (1)	39.029	37.286
Pasivos asociados a activos por derechos de uso (Nota 1 y Nota 12)	14.428	15.354
Resto	2.806	2.562
TOTAL	56.263	55.202

(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)

	31-12-2019		ACTUALIZACIÓN		31-12-2020		ACTUALIZACIÓN		31-12-2021
	ALTA NETA		FINANCIERA	PAGOS	FINANCIERA	PAGOS	FINANCIERA	PAGOS	
Vinculados a otros arrendamientos operativos	0	16.189	64	(899)	15.354	66	(992)		14.428
TOTAL	0	16.189	64	(899)	15.354	66	(992)		14.428
Tipo de descuento aplicado (según el plazo)									
España									[-0,165% - 0,47%]

16. Provisiones

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

MOVIMIENTO DE PROVISIONES

(Miles de euros)

	CUESTIONES PROCESALES Y LITIGIOS POR IMPUESTOS PENDIENTES		COMPROMISOS Y GARANTÍAS CONCEDIDOS	
	OTRAS RETRIBUCIONES A LOS EMPLEADOS A LARGO PLAZO	CONTINGENCIAS LEGALES	COMPROMISOS CONTINGENTES	RESTANTES PROVISIONES
SALDO A 31-12-2019		28	318	9.855
Altas de corrección de valor			27.154	
Con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias		9.832	(4.339)	510
Dotación		9.860	41.184	560
Reversión		(28)	(45.523)	(50)
Utilización de fondos		(3.481)		(1.206)
Trasposos y otros		8.360	(5)	(8.360)
SALDO A 31-12-2020		14.739	23.128	799
Altas de combinación de negocio (Nota 7)			21.800	
Con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias	860	50.361	1.688	1.937
Dotación	860	50.361	1.688	1.937
Reversión				
Utilización de fondos	(163)	(9.591)		
Trasposos y otros			1.401	
SALDO A 31-12-2021	697	55.509	48.017	2.736

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, fundamentalmente tarjetas en modalidades de pago aplazado y tarjetas "revolving" por la aplicación de la Ley de Represión de la Usura de 1908, a raíz de la Sentencia del TS, de fecha 04.03.2020

El TS dictó una sentencia con relevancia sectorial en los contratos de tarjetas revolving y/o con pago aplazado. La resolución determina i) que las tarjetas revolving son un mercado específico dentro de las facilidades de crédito, ii) que 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 para determinar cuál es el "interés normal del dinero", iii) que "el tipo medio de interés de las operaciones de crédito mediante tarjetas de crédito y revolving de las estadísticas del Banco de España (...) era algo superior al 20%" y iv) que una TAE como la analizada en el caso concreto, entre el 26,82%/27,24%, es un tipo "manifiestamente desproporcionado", lo que conlleva la nulidad del contrato y la devolución de los intereses pagados. Esta sentencia, a diferencia de la anterior sobre esta materia donde se utilizaba la regla supra duplum para delimitar el precio desproporcionado -i.e. superar en el doble del interés medio ordinario- no proporciona en esta ocasión criterios específicos o precisión que permitan determinar con seguridad jurídica qué superación o distancia del "interés normal del dinero" puede llegar a conllevar la nulidad del contrato.

Esta circunstancia es probable que siga propiciando una significativa litigiosidad y un conjunto de criterios judiciales muy dispares cuya concreta afectación no es determinable en la actualidad y que será objeto de seguimiento y gestión específica.

Adicionalmente, CaixaBank y CaixaBank Payments&Consumer, recibieron una acción colectiva formulada por una Asociación de Consumidores y Usuarios (ASUFIN) que fue desestimada parcialmente por el Juzgado de lo Mercantil nº 4 de Valencia el 30 de diciembre de 2020. En primer lugar, el proceso quedó reducido a una acción de eventual cesación de condiciones generales; se desestimó, en contra de la 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 Payments&Consumer 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. La Sección 9ª de la Audiencia Provincial de Valencia dictó sentencia nº 1152/2021 de 03-10-2021, 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.

Esta sentencia no es firme. 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 tenga que hacer frente la compañía, 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, en caso de producirse, 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 significativo adverso en los negocios, la situación financiera ni en los resultados de sus operaciones.

17. Patrimonio neto

Capital social

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

INFORMACIÓN SOBRE CAPITAL SOCIAL

	31-12-2021	31-12-2020
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

	31-12-2021	31-12-2020
Ganancias acumuladas	355.915	352.737
<i>Reserva legal (1)</i>	27.031	27.031
<i>Reserva voluntaria</i>	24.367	21.189
<i>Reserva de fusión (2)</i>	304.517	304.517
Otras reservas (3)	1.040.468	1.030.639
TOTAL	1.396.383	1.383.376

(1) Al cierre de los ejercicios 2021 y 2020, la reserva legal alcanza los mínimos requeridos por la Ley de Sociedades de Capital.

(2) 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).

(3) 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) y la reserva indisponible equivalente a las acciones de la sociedad dominante CaixaBank S.A (36 miles euros a 31 de diciembre de 2021).

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 consolidación fiscal del IVA desde el ejercicio 2008, siendo CaixaBank la sociedad dominante.

18.2. Ejercicios sujetos a inspección fiscal

Con fecha 24 de julio de 2018 la Administración Tributaria española comunicó a CaixaBank, S.A. (cabecera del grupo consolidable 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 2013 a 2015, ambos inclusive, que ha finalizado en el presente ejercicio, sin impacto relevante.

De acuerdo con lo anterior, CaixaBank tiene abiertos a Inspección los ejercicios 2016 y siguientes de los principales impuestos que le son de aplicación.

A 31 de diciembre de 2021 y 2020 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)

	2021	2020
Resultado antes de impuestos (A)	317.621	470.594
Aumentos/disminuciones por diferencias permanentes (1)	27.444	(169.197)
Resultado con tributación	345.065	301.397
Cuota del impuesto (Resultado con tributación * 30%) (2)	(103.520)	(90.419)
Deducciones		5
Cuota del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio	(103.520)	(90.414)
Otros impuestos (3)	4.600	4.087
Ajustes de impuestos		2
Impuesto sobre beneficios (B)	(98.920)	(86.325)
RESULTADO DESPUES DE IMPUESTOS (A) + (B)	218.701	384.269

(1) Corresponde principalmente con el ajuste por las rentas obtenidas por establecimiento permanente en el extranjero y por deterioro de cartera.

(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)

	31-12-2019	REGULARI- ZACIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2020	REGULARI- ZACIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2021
Provisión para insolvencias	56.017		31.911		87.928		3.875	(11.693)	80.110
Otras provisiones	4.584		2.206	(1.166)	5.624		9.803		15.427
BINS	2.165		1.214		3.379		3.306		6.685
Deducciones	61	(1)		(16)	44		(11)		33
TOTAL	62.827	(1)	35.331	(1.182)	96.975	0	16.973	(11.693)	102.255
De los que: monetizables	39.847				46.687				48.410

Las altas 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, aplicando un margen de intereses sobre activos totales medios (NIM) sostenible y coste del riesgo (CoR) normalizado del 1,40% y 0,39%, respectivamente.

El Grupo estima que los activos por impuestos diferidos registrados surgidos por créditos por bases imponibles negativas, deducciones y las diferencias temporarias no monetizables correspondientes a la jurisdicción española se habrán recuperado en un periodo máximo de 15 años.

A 31 de diciembre de 2021, los resultados del modelo y los ejercicios de back testing realizados soportan la recuperabilidad de los activos fiscales diferidos en los plazos legales. Asimismo, en los actuales entornos de tipo de interés, el valor nominal de los activos fiscales diferidos no difiere significativamente de su valor actual.

19. Riesgos y compromisos contingentes

A continuación se detalla la composición del capítulo “Riesgos y compromisos contingentes”, incluido en la pro-memoria:

COMPROMISOS DE PRESTAMOS CONCEDIDOS

(Miles de euros)

	31-12-2021		31-12-2020	
	DISPONIBLE	LÍMITES	DISPONIBLE	LÍMITES
Disponible por terceros (1)				
Entidades de crédito	2.878	3.409	2.067	2.419
Administraciones públicas	14.913	15.854	12.354	13.007
Otros sectores	22.464.914	28.514.416	14.370.165	19.039.639
TOTAL	22.482.705	28.533.679	14.384.586	19.055.065

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	2021	2020
SALDO AL INICIO DEL EJERCICIO		221.951	168.822
Altas:		245.923	306.311
<i>De las que altas por combinaciones de negocio</i>	7	8.886	
Bajas:		124.138	253.182
Por recuperación en efectivo del principal	28	25.968	32.737
Por recuperación en efectivo de los productos vencidos y no cobrados (*)			2.761
Por enajenación de fallidos (1)		94.672	215.713
Por condonación, prescripción y otras causas		3.498	1.971
SALDO AL FINAL DEL EJERCICIO		343.736	221.951

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

(*) Incluye, básicamente, intereses devengados por los activos financieros en el momento de su baja del balance.

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)

	2021	2020
Préstamos y anticipos a la clientela y otros productos financieros	584.503	623.728
Préstamos y anticipos	570.557	609.554
Activos dudosos	13.946	14.174
TOTAL	584.503	623.728

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)

	2021	2020
Activos financieros a coste amortizado		
Crédito a la clientela	7,70%	8,66%

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)

	2021	2020
Entidades de crédito (*)	42.622	43.789
Intereses por pasivos por arrendamientos (Nota 2.14 y 15.2)	66	64
TOTAL	42.688	43.853

(*) 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)

	2021	2020
Depósitos de entidades de crédito	0,78%	0,78%

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)

	2021	2020
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	378	536
Visa	343	501
Resto	35	35
Participaciones en empresas del grupo	8.773	19.279
CaixaBank Equipment Finance	1.387	2.850
Telefónica Consumer Finance	428	1.949
Wivai SelectPlace	6.958	14.480
Participaciones en empresas asociadas y negocios conjuntos		2.197
Comercia Global Payments		1.767
Servired		429
TOTAL	9.151	22.012

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)

	2021	2020
Comisiones por servicios de cobros y pagos	415.479	401.018
<i>De las que:</i>		
<i>Tarjetas de débito y crédito</i>	115.320	148.982
<i>Tasas de intercambio por la utilización de tarjetas en el TPV de otra Sociedad</i>	154.764	120.503
<i>Comisiones por disposiciones de efectivo</i>	76.212	74.196
Por comercialización de productos financieros no bancarios	40.475	39.343
Otras comisiones	9.458	11.091
TOTAL	465.412	451.452

DETALLE DE GASTOS POR COMISIONES

(Miles de euros)

	2021	2020
Comisiones bancarias (1)	(20.089)	(18.988)
Cedidas a otras Sociedades (2)	(85.646)	(81.592)
Por prestación de servicios de agencia (3)	(148.353)	(143.794)
Otras comisiones	(829)	(771)
TOTAL	(254.917)	(245.145)

(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 EXPLOTACION

(Miles de euros)

	2021	2020
Ingresos por prestación de servicios (1)	17.011	16.717
Recuperación de gastos por operaciones fraudulentas (2)	12.494	21.450
Otros Ingresos	667	565
TOTAL	30.172	38.732

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

(Miles de euros)

	2021	2020
Gastos por acuerdos comerciales con prescriptores (1)	(23.269)	(6.948)
Gastos por operaciones fraudulentas (2)	(22.063)	(30.816)
Otros conceptos (3)	(1.551)	(1.623)
TOTAL	(46.883)	(39.387)

(1) Principalmente por el incremento de la participación en beneficios por la mejora del resultado de los acuerdos con prescriptores.

(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)

	2021	2020
Sueldos y salarios	28.807	29.209
Seguridad Social	6.942	7.067
Dotaciones a planes de aportación definida	56	113
Otros gastos de personal	3.304	4.141
TOTAL	39.109	40.530

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.

Las aportaciones efectuadas por la Sociedad por este concepto en cada ejercicio se registran en el apartado «Dotaciones a planes de aportación definida»

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)

	2021			2020		
	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	59	20	0	62	23	
Mandos intermedios	49	59	0	53	63	
Gestores	135	199	7	157	220	7
TOTAL	243	278	7	272	305	7

(*) 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)

	2021	2020
Tecnología y sistemas	(51.521)	(49.858)
Publicidad	(9.651)	(8.211)
Inmuebles e instalaciones	(881)	(1.234)
Alquileres	(798)	(838)
Comunicaciones	(5.009)	(3.145)
Servicios administrativos subcontratados*	(29.937)	(27.490)
Tributos	(53)	(218)
Primas de seguros	(2.325)	(2.177)
Servicio de vigilancia y traslado de fondos	(108)	(105)
Gastos de representación y desplazamiento del personal	(1.732)	(1.818)
Impresos y material de oficina	(4.820)	(4.457)
Informes técnicos	(4.146)	(4.923)
Gastos judiciales y de letrados	(4.100)	(2.237)
Órganos de Gobierno y Control	(539)	(540)
Otros gastos	(14.218)	(7.578)
TOTAL	(129.838)	(114.829)

(*) Incluye principalmente la facturación por los servicios de gestión operativa que el personal de CaixaBank Payments&Consumer realiza a la Sociedad.

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)

	2021	2020
Auditor de la Sociedad (PriceWaterhouseCoopers Auditores, SL)	285	250
Auditoría	285	250
Auditoría estatutaria	225	208
Revisión limitada	60	42
TOTAL	285	250

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)

	IMPORTE	
	2021	2020
Total pagos realizados	240.558	248.585
Total pagos pendientes	2.338	4.394
TOTAL PAGOS DEL EJERCICIO	242.896	252.979

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

	DÍAS	
	2021	2020
Periodo medio de pago a proveedores	26,42	32,70
Ratio de operaciones pagadas	26,35	32,87
Ratio de operaciones pendientes de pago	21,78	19,90

De acuerdo con la Disposición Transitoria Segunda de la Ley 15/2010, con carácter general el plazo máximo legal es de 30 días, ampliable mediante pacto de las partes hasta un plazo no superior a 60 días.

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	2021	2.020
Activos financieros a coste amortizado / Préstamos y partidas a cobrar		(142.740)	(312.416)
Préstamos y anticipos		(142.740)	(312.416)
Dotaciones netas (*)	10	(128.392)	(302.547)
Saneamientos		(40.316)	(42.606)
Activos fallidos recuperados	20	25.968	32.737
TOTAL		(142.740)	(312.416)

(*) Incluye gastos de agencia de recobro (-8.804 y -7.949 miles de euros) y el saldo de modificación de ganancias netas (-604 y -7.490 miles de euros) en 2021 y 2020 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)

	2021			2020		
	GANANCIA	PÉRDIDA	RESULTADO NETO	GANANCIA	PÉRDIDA	RESULTADO NETO
Por venta de activo material	0	6	6	1.358	(1.943)	(585)
Por venta de participaciones (Nota 11)	0	0	0	9.169		9.169
Por venta de otros activos	0	125	125			
TOTAL	0	(131)	(131)	10.527	(1.943)	8.584

30. Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables 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)

	2021	2020
Pérdidas por deterioro de activos no corrientes en venta	(99)	(123)
Beneficio neto por venta de activos no corrientes en venta		161.455
TOTAL	(99)	161.332

31. Información sobre el valor razonable

Todos los instrumentos financieros se clasifican en uno de los siguientes niveles en función de la metodología empleada en la obtención de su valor razonable:

- Nivel 1: se utiliza el precio que se pagaría por ellos 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 capital cotizados y los derivados negociados en mercados organizados, así como los fondos de inversión.

- Nivel 2: se utilizan técnicas de valoración en las cuales las hipótesis consideradas corresponden a datos de mercado observables directa o indirectamente o precios cotizados en mercados activos.

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: se utilizan técnicas de valoración en las cuales algunas de las hipótesis significativas no están apoyadas en datos directamente observables en el mercado.

En referencia a los activos financieros a coste amortizado, dada su naturaleza, composición y registro de los mismos, principalmente con vencimiento inferior a un año y con tipos de interés modificables por riesgo de crédito, sus desviaciones en relación a los tipos de interés de mercado no son relevantes, y, teniendo en consideración las correcciones valorativas registradas sobre dichos activos se estima que su valor razonable al 31 de diciembre de 2021 y 2020 no difiere significativamente de sus correspondientes valores en libros.

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).

Respecto al valor razonable de los pasivos financieros, dado que son activos a tipo variable, su valor razonable no difiere significativamente del valor registrado en el balance a 31 de diciembre de 2021 y 2020 .

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	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
ACTIVO						
Otros activos financieros			36	10		
Préstamos y anticipos						
Entidades de crédito			17.264	66.646		
Inversiones crediticias				800	85	85
<i>De los que: corrección de valor</i>						
TOTAL	0	0	17.300	67.456	85	85
PASIVO						
Pasivos financieros a coste amortizado			7.248.007	6.027.969		
TOTAL	0	0	7.248.007	6.027.969	0	0
PÉRDIDAS Y GANANCIAS						
Ingresos por intereses						
Gastos por intereses			(42.622)	(43.853)		
Ingresos por comisiones			40.612	41.656		
Gastos por comisiones			(168.031)	(163.737)		
TOTAL	0	0	(170.041)	(165.934)	0	0
OTROS						
Riesgos contingentes					339	347
TOTAL	0	0	0	0	339	347

(1) A 31 de diciembre de 2021 hacen referencia a saldos y operaciones realizadas con la Fundación Bancaria "la Caixa", CriteriaCaixa, 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, 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.

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

No existe riesgo de naturaleza ambiental significativo debido a la actividad de la Entidad, y por lo tanto, no es necesario incluir ningún desglose específico en el documento de información medioambiental (Orden del Ministerio de Justicia JUS/794/2021). Adicionalmente, no existen importes significativos en el inmovilizado material en la Sociedad que estén afectados por algún aspecto medioambiental.

La Sociedad integra el compromiso con el respeto y la protección del entorno en la gestión del negocio, sus proyectos, productos y servicios (véase el correspondiente apartado en el Informe de Gestión adjunto).

En 2021, la Sociedad no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental.

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.

Del análisis pormenorizado de las reclamaciones y, en particular, de los informes emitidos por los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores durante 2021, se han detectado puntos de mejora en las políticas, procedimientos y documentos destinados a la comercialización de productos y servicios de CaixaBank y su Grupo que han dado lugar a la elaboración de 17 propuestas de mejora por parte del Servicio de Atención al Cliente.

El tiempo medio de resolución en 2021 se sitúa en 22 días naturales, siendo en 2020 de 23 días naturales.

A continuación, se presenta la información relativa al Servicio de Atención al cliente de CaixaBank Payments&Consumer del ejercicio 2021:

RECLAMACIONES RECIBIDAS

(Número de reclamaciones)

	2021	2020
ATENDIDAS POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTACT CENTER CLIENTES (CCC)	42.993	17.898
Servicio de Atención al Cliente (SAC) y Contact Center Clientes (CCC)	42.993	17.898
PRESENTADAS ANTE LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES	205	174
Banco de España	205	174

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	
	2021	2020	2021	2020
Favorables al reclamante	17.450	9.518	77	21
Favorables a la Sociedad	12.099	3.563	39	21
Allanamiento	0	0	130	46
Otros (inadmitida/sin pronunciamiento)	7.461	3.772	27	47
TOTAL	37.010	16.853	273	135

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 si 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:

- Abreu Cervera, Joaquin
- Cano Romero, Manuel
- Casales Lorenzo, Isabel
- Centro de seguros y servicios correduria seguros SA.
- Ciborro Agundez, Miguel Angel
- Cubillo Sanz, José Antonio
- Delgado Gonzalez, Maria Rocio
- Diaz Perez, Sandra
- Elias Morales, Luis
- Flexibleos SLU
- Flores Barahona, Manuel marcos
- Grandes almacenes FNAC, SA
- Gil Sosa, Alejandro
- Haro Almazan, Jesus
- Ikea iberica, SA
- Ikea norte, SL
- Insua Vega, Pablo Emilio
- Jauregui Elosegui, Gabriel
- Kymco Motor España, SA
- Media Markt aturn administracion españa SAU
- Momentum task force, SL
- Ortega Gil, Begoña
- Pineda Paiz, Jose Ignacio
- Requena Cañavate, Manuel
- Rovira Riera, David
- Sada Peligros, Juan Carlos
- Salesland, SL

Adicionalmente, la Sociedad dispone de un establecimiento permanente en Portugal al que se 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	40.124	9.673	35.587
PremiaT Comunidad Online, S.L.	Comercialización de plataforma cashless	Barcelona-España	-	100,00	100	749	(137)	1.612
Wivai Selectplace, S.A.U.	Comercialización de productos	Barcelona-España	-	100,00	60	1.894	30.656	197.521
Telefónica Consumer Finance E.F.C., S.A.	Financiación al consumo	Madrid-España	-	50,00	5.000	28.781	3.970	15.000

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 acuerdos y negocios conjuntos

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN		ACTIVO	PASIVO	INGRESOS ORDINARIOS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL
			DIRECTA	TOTAL									
Payment Innovation HUB, S.A.	Medios de pago	Barcelona-España	-	50,00	1.525	232	1.729	60	867	366	366	30	

Nota: La información de las sociedades corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.

Anexo 3 – Participaciones en sociedades asociadas

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN		ACTIVO	PASIVO	INGRESOS			RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL
			DIRECTA	TOTAL			ORDINA-RIOS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS				
Brilliance-Bea Auto Finance Co., L.T.D. (1)	Financiación de automóviles	China	-	22,50	4.160.545	2.432.310	22.570	1.600.000	112.026	16.208	16.208	30.430	-
Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L.	Entidad de pago	Madrid-España	-	20,00	777.440	322.652	183.814	4.625	395.745	54.418	54.418	272.588	-
Global Payments – Caixa Acquisition Corporation S.A.R.L.	Sistemas de pago	Luxemburgo	-	45,23	42.897	80-		14	42.860	(56)	(56)	14.803	-
Global Payments Moneytopay, EDE, S.L.	Entidad de pago	Madrid-España	-	49,00	162.482	132.612	12.405	1.367	25.366	3.137	3.137	18.440	-
Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.	Medios de pago	Madrid-España		20,73	107.326	33.221	150.499	5.815	63.133	5.157	5.157	25.553	-
Servired, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A.	Medios de pago	Madrid-España		22,01	109.650	83.581	2.675	16.372	7.967	(1.107)	(1.107)	6.538	-
Sistema de Tarjetas y Medios de Pago, S.A.	Medios de pago	Madrid-España		18,11	1.925.228	1.920.219	6.823	240	4.272	497	497	715	-
Bizum, S.L.	Entidad de pago	Madrid-España		23,00	10.885	7.359	30.273	2.346	(315)	1.494	1.494	1.284	-
Zone2Boost, S.L.	Holding para adquisición de negocios	Barcelona-España	-	40,00	2.620	25	130	3	2.974	(382)	(382)	1.343	-

(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.



> 2021

Informe de
Gestión



Aviso legal

La finalidad de este documento es exclusivamente informativa y no pretende prestar un servicio de asesoramiento financiero o la oferta de venta, intercambio, adquisición o invitación para adquirir cualquier clase de valores, producto o servicios financieros de CaixaBank Payments&Consumer, E.F.C., E.P., S.A. (en lo sucesivo, CaixaBank Payments&Consumer o la Sociedad) o de cualquier otra de las sociedades mencionadas en él. La información contenida en la misma está sujeta, y debe tratarse, como complemento al resto de información pública disponible. Toda persona que en cualquier momento adquiera un valor debe hacerlo solo en base a su propio juicio o por la idoneidad del valor para su propósito y basándose solamente en la información pública contenida en la documentación pública elaborada y registrada por el emisor en contexto de esa información concreta, recibiendo asesoramiento si lo considera necesario o apropiado según las circunstancias, y no basándose en la información contenida en este documento.

CaixaBank advierte que este documento puede contener manifestaciones sobre previsiones y estimaciones sobre negocios y rentabilidades futuras, particularmente en relación con la información financiera relativa al Grupo CaixaBank, que ha sido elaborada fundamentalmente en base a estimaciones realizadas por la Sociedad. Se debe tener en cuenta que dichas estimaciones representan nuestras expectativas en relación con la evolución de nuestro negocio, por lo que pueden existir diferentes riesgos, incertidumbres y otros factores relevantes que pueden causar una evolución que difiera sustancialmente de nuestras expectativas. Estos factores, entre otros, hacen referencia a la situación del mercado, factores macroeconómicos, directrices regulatorias y gubernamentales; movimientos en los mercados bursátiles nacionales e internacionales, tipos de cambio y tipos de interés; cambios en la posición financiera de nuestros clientes, deudores o contrapartes, etc. Estos elementos, junto con los factores de riesgo indicados en informes pasados o futuros, podrían afectar adversamente a nuestro negocio y al comportamiento. Otras variables desconocidas o imprevisibles, o en las que exista incertidumbre sobre su evolución y/o sus potenciales impactos pueden hacer que los resultados difieran materialmente de aquellos descritos en las previsiones y estimaciones.

Los estados financieros pasados y tasas de crecimiento anteriores no deben entenderse como una garantía de la evolución, resultados futuros o comportamiento. Ningún contenido en este documento debe ser tomado como una previsión de resultados o beneficios futuros. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que este documento se ha preparado a partir de los registros de contabilidad mantenidos por CaixaBank Payments&Consumer y, en su caso, por el Grupo CaixaBank, donde se incluyen ciertos ajustes y reclasificaciones que tienen por objetivo homogeneizar los principios y criterios seguidos por las sociedades integradas con los de CaixaBank, S.A. (matriz del Grupo y Accionista Único de la Sociedad), por lo que los datos contenidos en esta presentación pueden no coincidir en algunos aspectos con la información financiera publicada por dicha sociedad.

La cuenta de pérdidas y ganancias, el balance consolidado y los diferentes desgloses de los mismos que se muestran en este informe se presentan con criterios de gestión, si bien, han sido elaborados de acuerdo a la Circular 4/2019 del Banco de España, de 26 de noviembre, destinada a regular la información financiera pública y reservada y modelos de estados financieros de los Establecimientos Financieros de Crédito. Mientras que la información referida al Grupo CaixaBank ha sido elaborada de acuerdo a las NIIF adoptadas por la Unión Europea mediante Reglamentos Comunitarios, de acuerdo con el Reglamento 1606/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de julio de 2002 y posteriores modificaciones.

Se advierte expresamente de que este documento contiene datos suministrados por terceros considerados fuentes de información fiables generalmente, si bien no se ha comprobado su exactitud. Respecto a los datos proporcionados por terceros, ni CaixaBank Payments&Consumer ni ninguno de sus administradores, directores o empleados, garantiza o da fe, ya sea explícita o implícitamente, que estos contenidos sean exactos, precisos, íntegros o completos ni está obligado, a mantenerlos debidamente actualizados, ni a corregirlos en caso de detectar cualquier carencia, error u omisión. Asimismo, en la reproducción de estos contenidos por cualquier medio, CaixaBank Payments&Consumer podrá introducir las modificaciones que estime conveniente, podrán omitir parcial o totalmente cualquiera de los elementos de esta presentación, y en caso de discrepancia con esta versión no asume ninguna responsabilidad. En particular, se advierte de que este documento contiene información financiera no auditada.

De acuerdo con las Medidas Alternativas del Rendimiento ("MAR", también conocidas por sus siglas en inglés como APMs, Alternative Performance Measures) definidas en las Directrices sobre Medidas Alternativas del Rendimiento publicadas por la European Securities and Markets Authority el 30 de junio de 2015 (ESMA/2015/1057) ("las Directrices ESMA"), este informe utiliza ciertas MAR, que no han sido auditadas, con el objetivo de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera de la compañía. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las Normas Internacionales de Información Financiera ("NIIF"), también conocidas por sus siglas en inglés como "IFRS" (International Financial Reporting Standards). Asimismo, tal y como el Grupo define y calcula estas medidas puede diferir de otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables. Se ruega consultar el apartado "Glosario" del documento en el que se detallan las MAR utilizadas, así como para la conciliación de ciertos indicadores de gestión con los indicadores presentados en los estados financieros consolidados elaborados bajo las NIIF.

Sin perjuicio de los requisitos legales o de cualquier limitación impuesta por Grupo CaixaBank que pueda ser aplicable, se prohíbe expresamente cualquier modalidad de uso o explotación de los contenidos de este documento, así como del uso de los signos, marcas y logotipos que se contienen en la misma. Esta prohibición se extiende a todo tipo de reproducción, distribución, cesión a terceros, comunicación pública y transformación, mediante cualquier tipo de soporte o medio, con finalidades comerciales, sin autorización previa y expresa de Grupo CaixaBank y/u otros respectivos propietarios de la presentación. El incumplimiento de esta restricción puede constituir una infracción que la legislación vigente puede sancionar.

Las cifras se presentan en miles de euros, a no ser que se indique explícitamente la utilización de otra unidad monetaria, y pueden tener dos formatos, miles de euros o M€ indistintamente.

La información contenida en este documento se refiere a CaixaBank Payments&Consumer, E.F.C., E.P. S.A. (Sociedad Unipersonal) (en adelante, CaixaBank Payments&Consumer o la Sociedad). Cuando la información se refiera al Grupo (CaixaBank y sus sociedades dependientes), se especificará explícitamente (Grupo CaixaBank o Grupo).

Índice

1. Nuestra identidad

- 1.1 Estructura accionarial
- 1.2 Gobierno corporativo
- 1.3 Modelo de negocio

2. Gestión del riesgo

3. Contexto y perspectivas

4. Estrategia

5. Resultados e información financiera

6. Información no financiera

Glosario

El presente Informe de Gestión ha sido elaborado de acuerdo con el Código de Comercio y el Real Decreto Legislativo 1/2012, de 2 de julio, de Sociedades de Capital. La información no financiera correspondiente a CaixaBank Payments&Consumer, E.F.C., E.P. S.A. (Sociedad Unipersonal), se incluye en el Informe de Gestión Consolidado del grupo CaixaBank que se encuentra disponible junto con las Cuentas Anuales Consolidadas del grupo CaixaBank correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021 y que se depositarán en el Registro Mercantil de Valencia..

Para la elaboración del presente documento se ha tomado en consideración la *Guía de Elaboración del Informe de Gestión de la Entidades Cotizadas de la CNMV*.

Desde 1 de enero de 2022 hasta la fecha de formulación del presente informe no se han producido acontecimientos significativos en el desarrollo de la Sociedad, no mencionados en este documento o en las cuentas anuales adjuntas.

1. Nuestra identidad

CaixaBank es un grupo financiero con un **modelo de banca universal socialmente responsable** con visión a largo plazo, basado en la **calidad, la cercanía y la especialización**, que ofrece una propuesta de valor de productos y servicios adaptada para cada segmento, asumiendo la innovación como un reto estratégico y un rasgo diferencial de su cultura, y cuyo posicionamiento líder en banca minorista en España y Portugal le permite tener un rol clave en la contribución al crecimiento económico sostenible.

CaixaBank, S.A. es la entidad matriz de un grupo de servicios financieros cuya acción se encuentra admitida a negociación en las bolsas de Barcelona, Madrid, Valencia y Bilbao y en el mercado continuo, formando parte del IBEX-35 desde 2011, así como del Euro Stoxx Bank Price EUR, el MSCI Europe y el MSCI Pan-Euro.



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

CaixaBank pone a disposición de sus clientes las mejores herramientas y el asesoramiento experto para tomar decisiones y desarrollar hábitos que son fuente de **bienestar financiero** y que permiten, por ejemplo, planificar adecuadamente para hacer frente a gastos recurrentes, cubrirse frente a imprevistos, mantener el poder adquisitivo durante la jubilación o hacer realidad ilusiones y proyectos.

Lo hacemos con:

- Asesoramiento especializado
- Herramientas de simulación y de seguimiento de las finanzas personales.
- Medios de pago cómodos y seguros.
- Un abanico completo de productos de ahorro, previsión y seguros.
- Crédito concedido de manera responsable.
- Cuidando la seguridad de la información personal de nuestros clientes.

Además de contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes, nuestro propósito es **apoyar el progreso de toda la sociedad**. Somos una entidad minorista enraizada allá donde trabajamos y, por ello, nos sentimos partícipes del progreso de las comunidades donde desarrollamos nuestro negocio.

Contribuimos al progreso de la sociedad:

- Canalizando de forma eficaz y prudente el ahorro y la financiación y garantizando un sistema de pagos eficiente y seguro.
- Mediante la inclusión y la educación financiera; la sostenibilidad medioambiental; el apoyo a la diversidad; con los programas de ayudas a la vivienda; o promoviendo el voluntariado corporativo.
- Y por supuesto, a través de nuestra colaboración con la Obra Social de la Fundación Bancaria "la Caixa", cuyo presupuesto se alimenta en parte de los dividendos que CriteríaCaixa cobra por su participación en CaixaBank. Una parte significativa de este presupuesto se canaliza a necesidades locales identificadas desde la red de oficinas de CaixaBank en España y de BPI en Portugal.

Nuestros Valores



Calidad



Compromiso Social



Confianza

Nuestra Misión

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

Nuestra Cultura



Las personas, lo primero.



La agilidad, nuestra actitud



La colaboración, nuestra fuerza

Nuestra Estrategia

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



Clientes

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



Accionistas

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



Sociedad

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



Empleados

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



Modelo de Banca Universal

Socialmente responsable, que cubre todas las necesidades financieras y aseguradoras

1.1 Estructura accionarial

A 31 de diciembre de 2021, el capital social de CaixaBank Payments&Consumer está representado por 148.686 acciones de 909 euros de valor nominal cada una, pertenecientes a una sola clase y serie, con idénticos derechos políticos y económicos, y representadas en anotaciones en cuenta. CaixaBank, S.A., es el Accionista Único de la Sociedad.

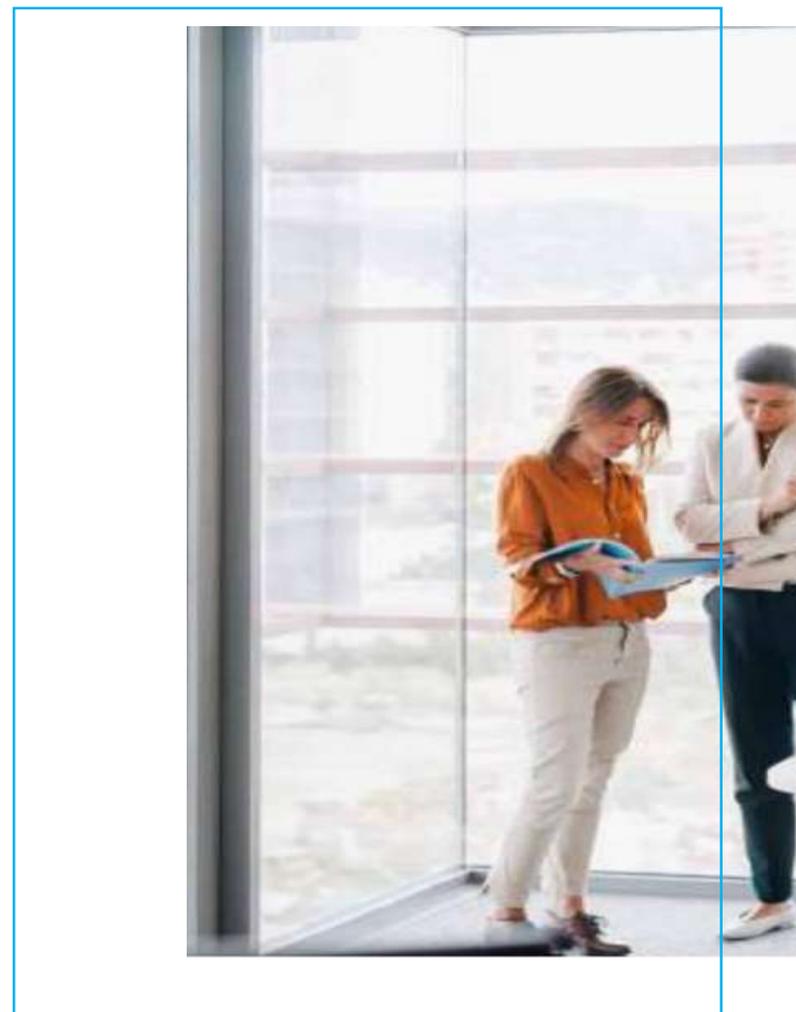


Las operaciones de compra y venta de acciones propias, por la Sociedad, se ajustarán a lo previsto en la normativa vigente y en los acuerdos del Accionista Único de la Sociedad.

Durante el ejercicio 2021 CaixaBank Payments&Consumer no ha adquirido acciones propias. La totalidad de las acciones de CaixaBank Payments&Consumer se encuentran en posesión del Accionista Único, CaixaBank, S.A.

En el mismo sentido, CaixaBank Payments&Consumer posee a cierre del ejercicio 2021, 14.598 acciones de CaixaBank, S.A. (3.466 en 2020), cuyo importe asciende a 36,4 miles de euros, cuyo objeto es el de remunerar a los administradores de la Sociedad. Durante el ejercicio 2021 la Sociedad ha adquirido 23.843 acciones de CaixaBank, S.A. por valor de 58,7 miles de euros y ha entregado 12.711 acciones por valor de 32,2 miles de euros en concepto de remuneración a los administradores de la Sociedad.

La información sobre la adquisición y enajenación de acciones propias y de acciones de la sociedad dominante durante el ejercicio se incluye en la Nota 17 "Patrimonio Neto" de las Cuentas Anuales adjuntas.



1.2 Gobierno corporativo

Un Gobierno Corporativo sólido permite a las compañías mantener un proceso de toma de decisiones eficiente y metódico, porque incorpora claridad en la asignación de funciones y responsabilidades, y a la vez, propicia la correcta gestión de riesgos y la eficiencia del control interno lo que favorece a la transparencia y limita la aparición de los posibles conflictos de interés. Todo ello promueve la excelencia de la gestión que resulta en mayor aportación de valor a la compañía y por ende a sus stakeholders.

De acuerdo con el compromiso con nuestra misión y visión, integrar las prácticas de Buen Gobierno Corporativo en nuestra actividad es necesario y es una prioridad estratégica para lograr una compañía bien dirigida y ser reconocido por ello.

A continuación, se detalla la estructura de Gobierno Corporativo de la Sociedad:

- Consejo de Administración: administra y representa a la Sociedad y define su sistema de gobierno corporativo para garantizar una gestión sana y prudente, que incluya el adecuado reparto de funciones en la organización y la prevención de conflictos de intereses, vigilando la aplicación de dicho sistema y controlando y evaluando periódicamente su eficacia.
- Comisión de Auditoría: supervisa la información financiera y el resultado de la auditoría, el proceso de elaboración y presentación de la información financiera e informa al Consejo de Administración sobre la información financiera y no financiera relacionada que la Sociedad deba hacer pública.
- Comisión de Riesgos: asesora al Consejo de Administración sobre la estrategia y propensión global al riesgo, informa sobre el marco de apetito al riesgo y propone al Consejo de Administración la política de riesgos de la Sociedad.
- Comisión de nombramientos y retribuciones: lidera el proceso de nombramiento de nuevos miembros independientes del Consejo de Administración y de altos directivos, establece los principios generales y el marco de política retributiva del Consejo de Administración así como la retribución de los altos ejecutivos, e informa de la política general de retribuciones.
- Comisión de innovación, tecnología y transformación digital: asiste y asesora al Consejo de Administración en la implementación del plan estratégico en los aspectos relacionados con la transformación digital y la innovación tecnológica.



Cambios en la composición del Consejo

Durante el ejercicio 2021 se ha producido el alta de 3 nuevos miembros en el Consejo de Administración de CaixaBank Payments&Consumer. La composición del Consejo de Administración de la Sociedad a la fecha de formulación de estas cuentas anuales es la siguiente:

Composición del Consejo de Administración

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

1.3 Modelo de negocio

CaixaBank Payments & Consumer, es la sociedad líder en financiación al consumo y medios de pago en España. Se creó en 2019 fruto de la unión de CaixaBank Payments y CaixaBank Consumer Finance y engloba más de 20 filiales especializadas en el consumo y los medios de pago.

Se trata de una sociedad con alto potencial de crecimiento con vocación internacional que, desde el mismo año de su nacimiento, también está presente en Portugal.

La misión de la compañía se centra en desarrollar soluciones para ofrecer la mejor experiencia de pago y facilitar la financiación de los proyectos de los clientes, de forma sencilla, ágil y responsable, a través de canales propios y acuerdos con grandes distribuidores comerciales.

Todo ello, empoderando a personas y negocios para que logren sus metas, co-creando soluciones de pago y financiación integrales, disruptivas y con vocación internacional y siempre, desde la responsabilidad social.

La Sociedad está presidida por Juan Antonio Alcaraz, también director general de CaixaBank, y su consejero delegado es Juan Gandarias. La compañía y sus filiales gestionan un crédito vivo de cerca de 9.750 millones de euros y es la entidad líder en pago con tarjeta, con un parque de 31,5 millones de unidades comercializadas y una cuota por facturación del 32,7% en compras y del 36,7% a través de los TPV en los comercios. Destaca el 18% de pagos por móvil y la penetración ya del 13,5% de sus ventas por canales digitales. La actividad de CaixaBank Payments & Consumer aporta a CaixaBank aproximadamente el 10% del beneficio neto del grupo.

Promover una cultura centrada en las personas: talento, agilidad y responsabilidad. Por un lado, se posiciona como un referente en estos campos e implementando las metodologías de trabajo necesarias. Y por el otro, también busca implementar medidas que fomenten la captación y retención del talento, a la vez que identifica posiciones clave para el futuro y lleva a cabo un plan de formación específico en capacidades IT/digitales.



2. Gestión del riesgo

CaixaBank Payments&Consumer, dentro del entorno del Grupo CaixaBank, mantiene una confortable adecuación de capital y holgadas métricas de liquidez en consonancia con su modelo de negocio.

Los sistemas de gestión de riesgos implementados son adecuados en relación con el perfil de riesgo de la Sociedad.

El Grupo 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 aprobado por el Consejo de Administración. Este marco se compone de los siguientes elementos:



Gobierno y organización

Se desarrolla a través de políticas, normas y procedimientos internos que aseguran la adecuada tutela por parte de los órganos de gobierno y comités directivos, así como por la especialización del equipo humano.

Procesos estratégicos de gestión del riesgo

1. Identificación y evaluación de riesgos. (Risk Assessment).
2. Taxonomía y definición de Riesgos. Catálogo de riesgos.

Cultura de riesgos

La Cultura de riesgos se articula a través de la formación, la comunicación y la evaluación y retribución del desempeño de los empleados, entre otros.

Catálogo de Riesgos

El Catálogo de Riesgos es la taxonomía relación de riesgos materiales de la Sociedad. Abarca tanto la definición de los riesgos materiales a los que la entidad está expuesta como la definición de los riesgos emergentes y eventos estratégicos. Facilita el seguimiento y reporting interno y externo y está sujeto a revisión periódica, al menos, con frecuencia anual. En este proceso de actualización se evalúa también la materialidad de los riesgos emergentes previamente identificados en el proceso de Risk Assessment.

En la Nota 3 de las Cuentas Anuales individuales del ejercicio 2021 se detalla información adicional sobre la gestión del riesgo y el modelo de control interno de la Sociedad.

3. Contexto y perspectivas

Contexto económico

Evolución global y eurozona



Tras la histórica recesión ocurrida en 2020 (caída del 3,1% del PIB mundial), como consecuencia de la COVID-19 y las fuertes restricciones a la actividad impuestas para contenerla, la economía mundial anotó una intensa recuperación en 2021, con un aumento estimado del PIB en torno al 6%. Las rápidas y contundentes políticas económicas iniciadas en 2020 y que siguieron durante 2021, junto a la gradual retirada de buena parte de las restricciones, apoyaron la recuperación en el año.

Con todo, se ha tratado de una recuperación desigual en función de los países, de la misma forma que el shock también tuvo un impacto heterogéneo. Así, cuando la pandemia eclosionó en 2020, y las oleadas se fueron repitiendo, aun siendo un shock global, este revistió diferentes intensidades locales en función de las características sectoriales de la economía; de la estrategia más o menos agresiva de confinamiento; y, finalmente, del grado de estímulo económico adoptado.

Y si el shock fue global, pero el impacto local, algo parecido está pasando con la recuperación. En este sentido, los factores clave que han definido 2021 han sido el grado de vacunación de la población; la capacidad fiscal y monetaria de seguir apoyando a la economía; la aparición de nuevas variantes del virus, que se han expandido en contextos de vacunación muy dispares; y la disrupción de las cadenas globales de aprovisionamiento. Así, mientras China no llegó a contraerse en el cómputo anual de 2020 (+2,3%) y creció un 8,1% en 2021; y EE. UU. alcanzó ya los niveles de PIB prepandemia en el 2T21 (-3,4% en 2020 y 5,7% 2021); la eurozona no alcanzó estos niveles pre-COVID hasta finales de 2021 (-6,5% en 2020 y 5,2% en 2021).

De cara a los próximos trimestres, el ritmo de recuperación de la economía mundial dependerá de las nuevas variantes del virus, las interrupciones de la cadena de suministro global, el desarrollo de la invasión de Ucrania por parte de las tropas rusas y las tensiones inflacionistas que se derivan de todos estos elementos. En cuanto a la crisis de Ucrania, existe una elevada incertidumbre acerca de su impacto macroeconómico, que dependerá fundamentalmente de la duración del conflicto. Aunque parece prematuro dibujar un claro escenario macroeconómico, no cabe duda de que será necesario revisar las previsiones de crecimiento a la baja y de inflación, al alza, en la mayoría de las economías.

Asimismo, los efectos van a ser, de nuevo, asimétricos, con una mayor incidencia sobre la economía europea y los países emergentes dependientes de materias primas y con problemas de liquidez. En su reunión de marzo, el BCE estima un posible impacto sobre el crecimiento del PIB de la eurozona en 2022 de 0,5 puntos porcentuales, una cifra que eleva a 1,7 puntos porcentuales en un escenario adverso, mientras que sitúa la inflación media de la zona euro entre 5,1% y 5,9% en 2022 en función del escenario. En este contexto, el BCE anunció una reducción acelerada de su programa de compras de deuda aunque deja abierta la posibilidad de recalibrar esta decisión en función de cómo evolucione el escenario. En Estados Unidos, se espera que siga con su plan de subidas de tipos. La cercanía de su mercado laboral al nivel de pleno empleo, las elevadas tasas de inflación (7,9% en febrero de 2022) y los mayores precios energéticos como consecuencia de dicho conflicto apoyan este escenario (donde los mercados financieros descuentan unas 6 subidas en 2022). A nivel más regional, hay que mencionar que sigue preocupando la crisis del mercado inmobiliario chino y las implicaciones que puede tener sobre las tasas de crecimiento económico del gigante asiático.

Evolución España y Portugal

España

La economía española anotó en 2021 a una intensa recuperación de la actividad y, sobre todo, del empleo, que recuperó los niveles previos a la pandemia. No obstante, la evolución a lo largo del año se caracterizó por los altibajos. Tras un arranque de año dubitativo, por los efectos de la tercera ola de la pandemia y la adversa climatología, la actividad retomó la senda de recuperación en el segundo trimestre, gracias al amplio despliegue de la vacunación y la consiguiente contención de los contagios y la presión hospitalaria. Ello, a su vez, facilitó la reactivación de los flujos turísticos y del gasto de las familias, sobre todo en las actividades que requieren más interacción social y que se vieron más afectadas por las medidas restrictivas anteriores, como restauración, ocio y turismo, de gran importancia para nuestra economía.

En el último tramo del año, la actividad mantuvo la tónica expansiva si bien a un ritmo más moderado, en un contexto de fuerte repunte de la inflación motivado por el encarecimiento energético y de dificultades en algunos suministros debido a los cuellos de botella en las cadenas de suministros. En el conjunto de 2021 el PIB creció un 5,0%, de modo que, a cierre del ejercicio, aún se encontrará un 4,0% por debajo de los niveles pre-crisis (cuarto trimestre de 2019).

Las expectativas para 2022 hasta el 24 de febrero, con la invasión de Ucrania por parte de Rusia, eran favorables, y preveíamos un avance del PIB del 5,5%, en base a una creciente resiliencia de la actividad económica a la pandemia, a la recuperación del sector turístico, al impacto de los fondos europeos y a la demanda embalsada. Sin embargo, el estallido del conflicto bélico ha supuesto un cambio de escenario y su desarrollo condiciona cualquier expectativa. Dada la elevada incertidumbre resulta prematuro cuantificar el impacto en el crecimiento del PIB. Una de las principales consecuencias que ya se está observando es un encarecimiento adicional de la energía, que añade presiones sobre una inflación que ya en febrero se alzaba al 7,6%.

La economía española también se verá afectada por un menor crecimiento del consumo privado, dado el aumento de la incertidumbre y la caída del poder adquisitivo que conllevará la mayor inflación; un menor empuje de las exportaciones derivado del menor crecimiento de nuestros principales socios comerciales, de los mayores costes de transporte, y un mayor tensionamiento de las cadenas de suministros globales. Asimismo, la escasez y encarecimiento de algunas materias primas y metales industriales también afectarán negativamente a la industria manufacturera y al sector agroalimentario.

Portugal

En 2021 la economía portuguesa registró una notable recuperación, si bien el desempeño fue irregular a lo largo del año. Tras un débil inicio de año marcado por una nueva ola de la pandemia, a partir de marzo, con la retirada gradual de las medidas que restringían la actividad y la movilidad, la economía anotó un acusado dinamismo, con un avance del PIB del 4,4% intertrimestral en el segundo trimestre y del 2,9% en el tercer trimestre. Esta recuperación se vio apoyada por el éxito del plan de vacunación -con cerca del 88% de la población totalmente vacunada, Portugal se situó a la cabeza del ranking de vacunación a nivel mundial- lo que contribuyó a un comportamiento positivo del turismo en los meses de verano. En el último trimestre del año, se espera que el ritmo de expansión del PIB se desacelere, reflejando, por un lado, la entrada de la actividad en un periodo de mayor normalidad, pero, por otro, debido también algunos factores de incertidumbre, como el aumento de los contagios por Covid-19, las elecciones anticipadas previstas para finales de enero de 2022, los cuellos de botella en las cadenas de producción y el aumento de los precios de la energía. En el conjunto de 2021 el PIB creció un 4,9%, reduciendo su distancia respecto el nivel de 2019 al 1,4%.

Antes del inicio de la guerra en Ucrania esperábamos que la economía creciera un 4,9% en 2022, impulsada por las inversiones asociadas a los fondos europeos, el ahorro acumulado por las familias durante los confinamientos y a la esperada recuperación del turismo internacional. Sin embargo, la invasión de Ucrania por parte de Rusia y sus efectos adversos han cambiado el escenario previsto y si bien aún no tenemos cuantificaciones concretas sobre el impacto en la economía portuguesa, preveemos que la senda de crecimiento será más moderada, pero no interrumpida. La relación directa de Portugal con Rusia y Ucrania es poco relevante en términos comerciales. No obstante, la escalada de los costes de la energía y de otras materias primas y las prolongadas interrupciones en las cadenas de suministro mundiales empujarán la inflación a niveles más altos de lo que se preveía (2,2%). Al mismo tiempo, no se puede ignorar el entorno de alta incertidumbre y volatilidad en los mercados financieros, con posibles impactos en los costes de financiación del país, junto con los efectos de la caída de la confianza de los agentes económicos en el consumo, la inversión y el turismo.



Contexto social, tecnológico y competitivo

Rentabilidad del negocio y solvencia

La mejora de la situación económica respecto 2020 ha permitido que la rentabilidad de las entidades bancarias recupere niveles similares a los observados antes de la irrupción de la pandemia. En particular, la rentabilidad sobre el patrimonio neto (ROE por sus siglas en inglés) del sector bancario español alcanzó el 10,94% en el tercer trimestre de 2021¹, lo que representa un aumento interanual de 13,5 puntos porcentuales. La mejora se debió principalmente a los resultados extraordinarios positivos del primer semestre de 2021 (destacando especialmente el impacto de la fusión CaixaBank y Bankia) y a las menores dotaciones a provisiones. Excluyendo a CaixaBank y a Bankia y, por tanto, este ajuste extraordinario positivo, el ROE agregado del sector alcanzó el 9,78%, un nivel similar a las rentabilidades alcanzadas antes del año 2020.

No obstante, los niveles de rentabilidad del sector siguen siendo relativamente bajos si se comparan con los de otros sectores, y siguen situándose por debajo del coste del capital. Ello se explica por una menor capacidad de generación de ingresos, como resultado del entorno prolongado de bajos tipos de interés y de la moderación de la actividad recurrente. En particular, la cartera de crédito, tras crecer de forma significativa al inicio de la pandemia como consecuencia de las medidas de apoyo de política económica (principalmente las líneas de avales ICO), se mantiene estable en 2021. Hasta noviembre de 2021, la cartera de crédito al sector privado residente había aumentado un 0,6% en el acumulado del año, si bien con marcadas diferencias en la evolución de la cartera de crédito a hogares y empresas no financieras y autónomos.

Por otro lado, la reactivación económica ha traído consigo una reducción de los riesgos para la estabilidad financiera, si bien el entorno macroeconómico es todavía exigente y se observan algunas vulnerabilidades, entre las que destacan la vulnerabilidad financiera de los hogares y empresas más afectados por las restricciones de actividad asociadas a la pandemia.

Hasta ahora, la calidad crediticia se ha mantenido estable, gracias al abanico de medidas desplegadas por el Gobierno y el sector (moratorias, ERTES y esquemas de garantías públicas), que han mitigado significativamente los efectos de la pandemia sobre los ingresos de hogares y empresas y han evitado que se produzca un importante y repentino aumento de la morosidad. De hecho, la tasa de morosidad del sector en España ha mantenido su tendencia a la baja en 2021 (aunque a menor ritmo que en los años previos a la pandemia) y en noviembre 2021 alcanzó el 4,29%, 0,3 puntos porcentuales por debajo del registro de noviembre 2020. Debido a ello y tras el importante esfuerzo en provisiones realizado en 2020, el sector ha reducido en 2021 las dotaciones a provisiones hasta niveles pre-pandemia, hecho que se ha visto reflejado en la recuperación de los resultados agregados de las entidades.

Con todo, el impacto final de la pandemia sobre la calidad del crédito podría tardar todavía algunos trimestres en materializarse (hecho que podría tener impacto sobre los resultados de las entidades). Asimismo, tal y como apunta el Banco de España, pese a la reducción agregada de morosidad, se observan ciertas señales de deterioro de la calidad crediticia y un comportamiento heterogéneo por sectores de actividad. Concretamente, destaca el considerable aumento (del 53% interanual) de los préstamos en vigilancia especial², particularmente en aquellos sectores de actividad más afectados por la pandemia (hostelería, transporte, y fabricación de automóviles) y un repunte interanual de las refinanciaciones o reestructuraciones, indicativo de un mayor uso de este recurso por parte de las entidades para facilitar el repago de créditos.

El contexto de contención de ingresos de las entidades pone de especial manifiesto la necesidad de realizar esfuerzos adicionales para reducir gastos de explotación y mejorar los niveles de eficiencia, asegurando así la sostenibilidad futura del sector.

Entretanto, los mayores niveles de capital (en relación a la anterior crisis 2008-2014) otorgan al sector bancario español una mayor capacidad para absorber potenciales pérdidas, incluso en escenarios más adversos. Más concretamente, en el tercer trimestre de 2021, la ratio de capital CET1 del sector bancario español aumentó en 87 puntos básicos respecto los niveles de 2019¹, hasta situarse en el 13,66%, mientras que la ratio LCR se situó en el 213%, desde el 196% un año antes. Asimismo, los resultados de las pruebas de resistencia del Banco de España muestran cómo, en un escenario adverso, a pesar de que las entidades consumirían parte de su capital para absorber nuevas pérdidas, su nivel de solvencia agregado seguiría siendo adecuado.

¹ Datos del Banco de España.

² Un crédito se clasifica en vigilancia especial cuando se ha observado un incremento significativo del riesgo de crédito desde el momento de la concesión, aunque no se haya producido ningún incumplimiento. En este sentido, los créditos en vigilancia especial anticipan mayores probabilidades de impacto respecto aquellos créditos en situación normal.

Transformación digital

Los hábitos y comportamientos más digitales surgidos a raíz de la pandemia de la Covid-19 han acelerado el proceso de digitalización del entorno en el que las entidades financieras desarrollan su actividad.

Para el sector bancario, la transformación digital está redundando en un foco creciente en el cliente y unas mayores exigencias para mantenerlo satisfecho (en cuanto a conveniencia, inmediatez, personalización o coste). Más concretamente, la satisfacción del cliente está convirtiéndose en un punto cada vez más relevante, puesto que el grado de fidelidad de los clientes es cada vez menor, al ser más fácil cambiar de entidad en un entorno digital. Asimismo, la digitalización del sector bancario está facilitando la aparición de nuevos competidores no tradicionales, como las Fintech y las plataformas digitales Bigtech, con modelos de negocio que se apalancan en las nuevas tecnologías, que elevan los estándares de calidad de servicio y que acentúan la presión sobre los márgenes del sector.

A su vez, el acceso a los datos y la capacidad para generar valor a partir de ellos se han convertido en una importante fuente de ventaja competitiva. En particular, el uso, procesamiento y almacenamiento de datos resulta en información que sirve para crear productos que generen un mayor valor para el cliente y que estén más adaptados a su perfil de riesgo. Adicionalmente, se observa un aumento de los casos de uso y desarrollo de nuevas tecnologías (como Cloud, Inteligencia Artificial o blockchain) en el sector, si bien con distintos niveles de madurez. En cualquier caso, el uso de nuevas tecnologías en el sector genera la necesidad de adaptar procesos y estrategias de negocio al nuevo entorno.

La digitalización del sector trae consigo numerosas oportunidades para generar mayores ingresos. En particular, gracias al uso de la tecnología digital, las entidades pueden ampliar su base de clientes y prestar servicios de forma más eficiente y a menor coste, al poder llegar a un mayor número de clientes potenciales, sin que para ello sea necesario ampliar la red de sucursales en el territorio. A su vez, la digitalización también permite crear nuevas oportunidades de negocio, por ejemplo, ofreciendo sus plataformas digitales para que terceros comercialicen sus productos, o mediante nuevos productos financieros que se adapten mejor a las necesidades de cada cliente.

Por otro lado, los patrones de pago están cambiando. La reducción del uso del efectivo como medio de pago en favor de los medios de pagos electrónicos se ha acelerado con la Covid-19. Además, el ámbito de los pagos digitales también está evolucionando, de un modelo dominado casi en exclusiva por sistemas de tarjetas (vinculadas a depósitos bancarios) hacia un modelo más mixto en el que también participan las Fintech y Bigtech (que empiezan a ofrecer soluciones de pagos alternativas) y en el que aparecen nuevos tipos de dinero y formas de pago privadas, como las stablecoins. En este contexto, los bancos centrales de las principales economías avanzadas están evaluando la emisión (a medio plazo) de dinero digital de Banco Central como complemento al efectivo. En Europa, el BCE anunció el pasado mes

de julio el inicio de la fase de investigación del euro digital, en la que se perfilarán y definirán elementos básicos de su diseño.

CaixaBank afronta el reto de la digitalización con una estrategia centrada en la experiencia de cliente. En este sentido, la transformación digital ofrece a la Entidad nuevas oportunidades para conocer a los clientes y ofrecerles una propuesta de mayor valor, mediante un modelo de atención omnicanal. En particular, CaixaBank dispone de una plataforma de distribución que combina una gran capilaridad física con elevadas capacidades digitales -prueba de ello es que la entidad cuenta con más de 10 millones de clientes digitales en España-. Asimismo, para dar respuesta al cambio de hábitos derivado de la crisis sanitaria, la entidad está poniendo especial énfasis en aquellas iniciativas que permiten mejorar la interacción con los clientes a través de canales no presenciales. Por otro lado, la transformación digital también está llevando a profundizar en el desarrollo de capacidades como la analítica avanzada y la provisión de servicios nativos digitales. Respecto a este último punto, destaca la propuesta de Imagin, un ecosistema digital y plataforma *lifestyle* enfocado al segmento más joven, en el que se ofrecen productos y servicios financieros y no financieros. Adicionalmente, la Entidad también está impulsando nuevas formas de trabajar (más transversales y colaborativas) y busca colaborar de forma activa con nuevos entrantes que ofrecen servicios que pueden incorporarse a la propuesta de valor del grupo. En el ámbito de los pagos, CaixaBank participa en varias iniciativas a nivel sectorial que buscan impulsar nuevas soluciones.

Ciberseguridad

La transformación digital es vital para la competitividad y eficiencia de la banca, pero también aumenta los riesgos tecnológicos. En este sentido, la mayor operativa digital de clientes y empleados hace necesario aumentar el foco en la ciberseguridad y la protección de la información. CaixaBank es consciente del nivel de amenaza existente, por lo que mantiene un seguimiento constante del entorno tecnológico y de las aplicaciones, a fin de asegurar la integridad y confidencialidad de la información, la disponibilidad de los sistemas informáticos y la continuidad del negocio. Dicho seguimiento se lleva a cabo mediante revisiones planificadas y una auditoría continua (que incluye el seguimiento de indicadores de riesgo). Adicionalmente, CaixaBank realiza los análisis pertinentes para adecuar los protocolos de seguridad a los nuevos retos y cuenta con un plan estratégico de seguridad de la información que busca mantener a la entidad a la vanguardia de la protección de la información, de acuerdo con los mejores estándares de mercado. Por último, la entidad desarrolla y distribuye extensos contenidos y programas de concienciación sobre ciberseguridad para todos sus empleados, clientes y la sociedad en general.

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

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

Sostenibilidad

El objetivo de descarbonización de la economía europea a medio plazo está viéndose acompañado por un aumento de la actividad regulatoria a todos los niveles y una creciente presión (tanto de inversores como de reguladores y supervisores) para que las empresas ajusten sus estrategias en consonancia.

Entre otros, destaca la publicación de normativas y recomendaciones que buscan guiar a empresas, inversores y supervisores, y dotarles de herramientas suficientes para realizar una gestión y gobernanza adecuadas. En este sentido, destaca la entrada en vigor de la taxonomía verde de la UE, que establece un sistema de clasificación de actividades sostenibles y la adopción del Acto Delegado¹ de la Comisión Europea que desarrolla los requerimientos de información acerca del grado de alineación con la taxonomía para las empresas sujetas a la directiva NFRD (Non-Financial Reporting Directive). Para las entidades de crédito (sujetas a esta directiva), se ha propuesto divulgar (a partir de 2022) la proporción de las exposiciones que están dentro del perímetro de la taxonomía, y a partir de 2024, la proporción de las exposiciones alineadas con la taxonomía (Green Asset Ratio).

Asimismo, en el ámbito de la supervisión bancaria, destaca el plan de acción del BCE (con entregables a 2024) para incorporar de forma explícita el cambio climático y la transición energética en su marco de operaciones. El plan, que se implementará en paralelo a la introducción de iniciativas y políticas europeas en el ámbito del reporting sostenible, trata de asegurar una amplia divulgación de los riesgos climáticos por parte de empresas y entidades financieras y una mayor comprensión de los riesgos climáticos y de su impacto, de forma que puedan ser tratados como un riesgo financiero más. Adicionalmente, destaca el lanzamiento en 2022 de un test de estrés climático, en el que se evaluará la resistencia a los riesgos climáticos y el nivel de preparación de las entidades de crédito para abordarlos –aunque dicho ejercicio no tendrá por ahora una repercusión en los requisitos de capital de los bancos.

CaixaBank considera esencial avanzar en la transición hacia una economía baja en carbono, que promueva el desarrollo sostenible y sea socialmente inclusiva.

Por su parte, la UE ha aprobado la ley climática europea (que fija el objetivo de neutralidad de emisiones del bloque a 2050 como un compromiso legal) y ha comenzado a desplegar medidas para reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y avanzar hacia una economía descarbonizada. En este ámbito, el Plan de Recuperación Next Generation EU (NGEU) puede contribuir de forma significativa a la descarbonización de la economía europea. En particular, las medidas e iniciativas que promueven los objetivos climáticos constituyen uno de los principales elementos del plan de recuperación, que en el caso de España copan cerca del 40% de las transferencias europeas a fondo perdido (27.600 MM€). Este compromiso

ofrece una oportunidad única para apoyar la construcción de una economía más sostenible, a través del asesoramiento y la movilización de inversiones que aceleren la transición verde y contribuyan a la mitigación y adaptación al cambio climático.

En este entorno, CaixaBank considera esencial avanzar en la transición hacia una economía neutra en carbono, que promueva el desarrollo sostenible y sea socialmente inclusiva.

Por otro lado, los aspectos sociales y de gobernanza también continúan recibiendo una creciente atención por parte de inversores y del conjunto de la sociedad. En este ámbito, CaixaBank muestra un elevado compromiso con la mejora de la cultura y la inclusión financiera para favorecer el acceso a los servicios financieros de todos los sectores, y con políticas sociales activas que van más allá de la actividad financiera y buscan ayudar en los problemas sociales.

Respecto este último punto, la entidad canaliza e impulsa cientos de iniciativas sociales desde sus oficinas, gracias a la red de voluntarios CaixaBank, y a la alianza estratégica con la Fundación Bancaria “la Caixa”. Asimismo, a través de la emisión de bonos sociales (en 2021 se ha emitido uno por 1.000 MM€), la entidad contribuye al desarrollo de una sociedad sostenible, luchando contra la pobreza y fomentando la creación de empleo en las zonas más desfavorecidas.

¹ Acto Delegado sobre el artículo 8 del Reglamento de la taxonomía



4. Estrategia

El año 2021 marca el cierre del Plan Estratégico 2019-2021. Un plan centrado en las personas, que buscaba impulsar la tecnología al servicio de clientes y empleados, generar una rentabilidad atractiva para los accionistas y que reforzaba el modelo de banca socialmente responsable del Grupo.

En definitiva, un plan que perseguía generar valor de manera sostenible para todos los stakeholders de CaixaBank (clientes, accionistas, empleados y el conjunto de la sociedad) y de acuerdo con la misión del Grupo de contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al progreso de toda la sociedad.

No obstante, el contexto marcado por la pandemia de la Covid-19 y el deterioro del entorno económico alteraron la consecución de buena parte de los objetivos financieros del Plan (entre ellos, el de rentabilidad) en 2020 y 2021. Asimismo, la pandemia también obligó a ajustar algunas prioridades de negocio para reflejar el empeoramiento del escenario macroeconómico en 2020. Adicionalmente, los cambios que se han producido a raíz de la pandemia -como el mayor uso de las herramientas digitales y remotas por parte de clientes y empleados- llevaron a una redefinición de prioridades del Plan Estratégico 2019-2021 para acelerar todavía más la transformación digital de la entidad y mejorar las capacidades del canal digital, así como para incorporar la realidad del teletrabajo para una parte sustancial de la organización.

Por otro lado, la entidad culminó en marzo 2021 la fusión legal con Bankia. La operación, que no estaba contemplada en el Plan Estratégico 2019-2021, debe entenderse como la respuesta estratégica de la entidad ante los grandes desafíos a los que se enfrenta el sector y que se han visto acentuados por la pandemia de la Covid-19. La fusión posiciona a CaixaBank en un entorno de fortaleza y sienta las bases para un crecimiento sostenible a futuro. Por un lado, la fusión ha afianzado la posición de liderazgo del Grupo CaixaBank en España -que cuenta ahora con 21 millones de clientes-. Por el otro, ha permitido a la entidad alcanzar un tamaño crítico para mejorar en eficiencia y disponer de una mayor capacidad de inversión en tecnología e innovación, contando con mayor robustez financiera y una mayor capacidad para generar rentabilidad de forma sostenible. No obstante, con la fusión, algunos objetivos del Plan Estratégico 2019-2021 dejaron de tener validez, puesto que el perímetro sobre el que habían sido definidos incluía solo CaixaBank. Asimismo, distintas iniciativas estratégicas debían replantearse para adaptarse al nuevo contexto de la entidad post-fusión.

Todo ello hace necesaria una actualización estratégica que marque la hoja de ruta de nueva entidad resultante de la fusión para los próximos años. En este sentido, la preparación del próximo Plan Estratégico se está abordando en la actualidad. **Se espera presentar el nuevo plan durante la primavera de 2022.**

Plan Estratégico de CaixaBank Payments&Consumer

La Sociedad apuesta por un modelo centrado en las personas y en la transformación digital que se basa en cinco líneas o pilares estratégicos incluidas en su Plan Estratégico 2019-21 alineado al Plan Estratégico del Grupo CaixaBank.

Las líneas estratégicas del Plan Estratégico de CaixaBank Payments&Consumer son:

- Ofrecer la mejor experiencia al cliente en consumo (ventas, pagos y financiación) en todos los canales.
- Construir un ecosistema de alianzas con partners clave para crecer y ampliar las capacidades de CaixaBank Payments & Consumer.
- Acelerar la transformación digital y las capacidades tecnológicas de la entidad impulsando la integración de sus sistemas con terceros y potenciando el uso de datos.
- Ser determinantes en la consecución de los objetivos de rentabilidad establecidos por el Grupo CaixaBank en su Plan Estratégico 2019-21.
- Promover una cultura centrada en las personas: talento, agilidad y responsabilidad.

Durante el ejercicio 2021, la Sociedad ha iniciado la definición de las líneas estratégicas para el nuevo Plan 2022-2024.

5. Resultados e información financiera

Principales métricas financieras del Grupo CaixaBank

La información financiera de gestión referida a datos consolidados del Grupo CaixaBank, cuyas principales métricas financieras son:

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

¹ Estas ratios no incluyen en el numerador los resultados de Bankia generados con anterioridad a 31 de marzo de 2021, fecha de referencia del registro contable de la fusión ni, por consistencia, la aportación en el denominador de las masas de balance o APR's previos a dicha fecha. Tampoco consideran extraordinarios asociados a la fusión.

millones de euros / %	Enero - Diciembre		Variación
	2021	2020	
BALANCE Y ACTIVIDAD			
Activo Total	680.036	451.520	50,6%
Patrimonio neto	35.425	25.278	40,1%
Recursos de clientes	619.971	415.408	49,2%
Crédito a la clientela, bruto	352.951	243.924	44,7%
GESTIÓN DEL RIESGO			
Dudosos	13.634	8.601	5,033
Ratio de morosidad	3,6%	3,3%	0,3
Coste del riesgo (últimos 12 meses)	0,24%	0,75%	(0,51)
Provisiones para insolvencias	8.625	5.755	2,870
Cobertura de la morosidad	63%	67%	(4)
Adjudicados netos disponibles para la venta ²	2.279	930	1,349
Cobertura de inmuebles adjudicados disponibles para la venta	48%	42%	6
LIQUIDEZ			
Activos líquidos totales	168.349	114.451	53,898
Liquidity Coverage Ratio (últimos 12 meses)	320%	248%	72
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	154%	145%	9
Loan to deposits	89%	97%	(8)
SOLVENCIA			
Common Equity Tier 1 (CET1)	13,1%	13,6%	(0,5)
Tier 1	15,5%	15,7%	(0,2)
Capital total	17,9%	18,1%	(0,2)
MREL	26,2%	26,3%	(0,1)
Activos ponderados por riesgo (APR) ³	215.500	144.073	71.427
Leverage Ratio	5,3%	5,6%	(0,3)
ACCIÓN			
Cotización (€/acción)	2,414	2,101	0,313
Capitalización bursátil	19.441	12.558	6.883

En el siguiente apartado "Resultados" se presenta la evolución de los negocios de CaixaBank, Payments&Consumer, excepto cuando se indica lo contrario.

² Exposición en España.

³ A 31 de marzo de 2021 se incorporaron 66.165 millones de euros de activos ponderados por riesgo procedentes de Bankia.

Resultados de CaixaBank Payments & Consumer

A continuación se indica la cuenta de pérdidas y ganancias de CaixaBank Payments&Consumer para el ejercicio 2021, junto con su comparativo del ejercicio anterior.

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

El **resultado después de impuestos** se sitúa en 219 millones de euros, un -43,1% respecto al mismo período de 2020.

En noviembre de 2021 la Sociedad ha integrado el negocio de financiación de tarjetas Bankia, entidad fusionada con Caixabank en marzo del mismo año, tal como se describe en la nota 7 de la memoria.

El **volumen de facturación** de las tarjetas se ha incrementado en un 18% siguiendo la tendencia ya iniciada en ejercicios anteriores de sustitución del pago efectivo por pagos digitales, derivado de las limitaciones de movilidad relacionadas con la pandemia.

La **nueva financiación concedida** y las **ventas con tarjeta financiadas** han incrementado ligeramente respecto al año anterior en un 3%, sin llegar a los niveles del año 2019, año anterior al inicio de la pandemia, y explicado principalmente por la integración del negocio de financiación de tarjetas de Bankia. Los efectos de la pandemia aún se han mantenido durante este ejercicio con diferentes olas

de pandemia (cuatro de las seis olas totales sufridas en España). Adicionalmente se han empezado a notar los efectos de la crisis de materias primas y semiconductores que están retrasando la recuperación en los niveles de producción.

La **cartera de crédito** a los clientes ha incrementado respecto al 2020 en un 6%, pero no así la cartera media que cae en un 3%. Durante la mayor parte del año 2021, el Covid y la crisis sufrida en el abastecimiento de materias primas ha afectado muy en particular a la financiación concedida a largo en plazo, mostrando una disminución de la cartera (principalmente préstamos para la compra de vehículos). La integración del negocio de Bankia en el mes de noviembre ha compensado esta caída explicando el incremento de la cartera (dato puntual) a cierre del ejercicio.

El **Margen de interés** asciende a 542 millones de euros (-6,6% respecto al ejercicio 2020) explicado por la disminución de la cartera media. Las **Comisiones Netas** a 210 millones de euros incrementan en un 2% respecto al ejercicio 2020 debido al incremento de la facturación.

Los dos efectos comentados anteriormente de caída en la cartera media anual e incremento de la facturación, junto a un incremento de los gastos por acuerdos comerciales y a una disminución de los dividendos recibidos este año (en 2021 no se han percibido dividendos a cuenta como en 2020) hacen que el **Margen Bruto** de la compañía muestre un descenso del 8% respecto al 2020.

A pesar de las circunstancias del entorno global y de España y Portugal en particular, la Sociedad ha continuado aplicando medidas con el objetivo de contener los costes.

Las **pérdidas por deterioro** han disminuido principalmente porque el año 2020 se registró una provisión para pérdidas futuras derivadas del COVID por importe 98 millones de euros, y a pérdidas asumidas en la concesión de moratorias a los clientes de 8 millones de euros.

La línea de **otras dotaciones a provisiones** en el año 2021 principalmente recoge por provisiones para posibles demandas y contingencias, deterioro de participaciones y provisión para activos.

Ganancias/pérdidas en la baja de activos y otros recogía en el año 2020, esencialmente, los resultados de operaciones singulares formalizadas y los resultados por ventas y saneamientos de activos: la venta parcial de las participaciones en Comercia Global Payments y Global Payments MoneyToPay.

Durante 2021 la Sociedad ha seguido desarrollando nuevos negocios y ofreciendo nuevas soluciones de pago y financiación tanto en España como en Portugal (a través del Establecimiento Permanente y la Sucursal establecidos en 2018 y 2019 respectivamente).

El objetivo en 2022 es poder mostrar datos de recuperación en todos los indicadores y en los resultados que permitan mantener una senda de crecimiento sostenible en el futuro.

Liquidez

El Grupo gestiona el riesgo de liquidez 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.

Las principales magnitudes del Grupo en relación a la liquidez y estructura de financiación son las siguientes:

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

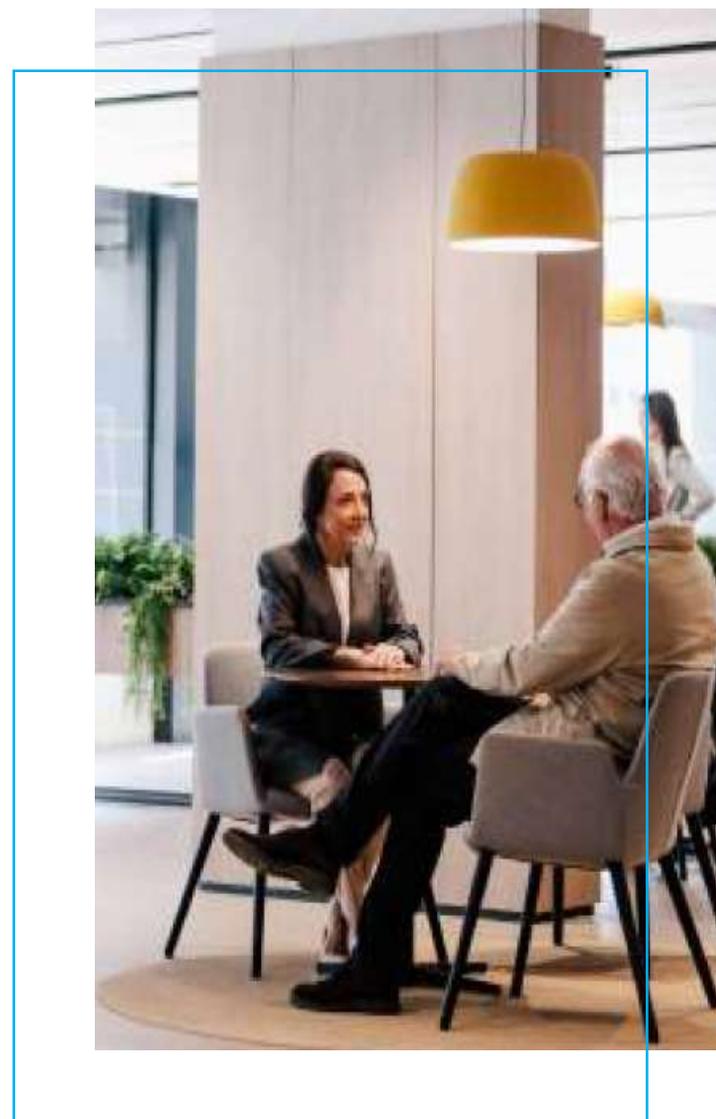
Existen requerimientos regulatorios de liquidez que para el caso del perímetro de reporte y cumplimiento regulatorio "Subgrupo único de liquidez" (CaixaBank consolidado sin BPI y sin CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.), son los siguientes:

El *Liquidity Coverage Ratio* (LCR) a 31 de diciembre de 2021 es del 336%, mostrando una holgada posición de liquidez (320% LCR media últimos 12 meses), muy por encima del mínimo regulatorio requerido del 100%.

El *Net Stable Funding Ratio* (NSFR) se sitúa en 154% a 31 de diciembre de 2021, por encima del mínimo regulatorio requerido del 100%.

En la nota 3.3.2 "Riesgo de liquidez" de la memoria de estas cuentas anuales se describen los principios estratégicos y la estrategia de riesgo y apetito al riesgo de liquidez y financiación de la Sociedad.

¹ Datos correspondientes al perímetro de reporte y cumplimiento regulatorio "Subgrupo único de liquidez" (CaixaBank consolidado sin BPI y sin CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.).



Gestión del capital

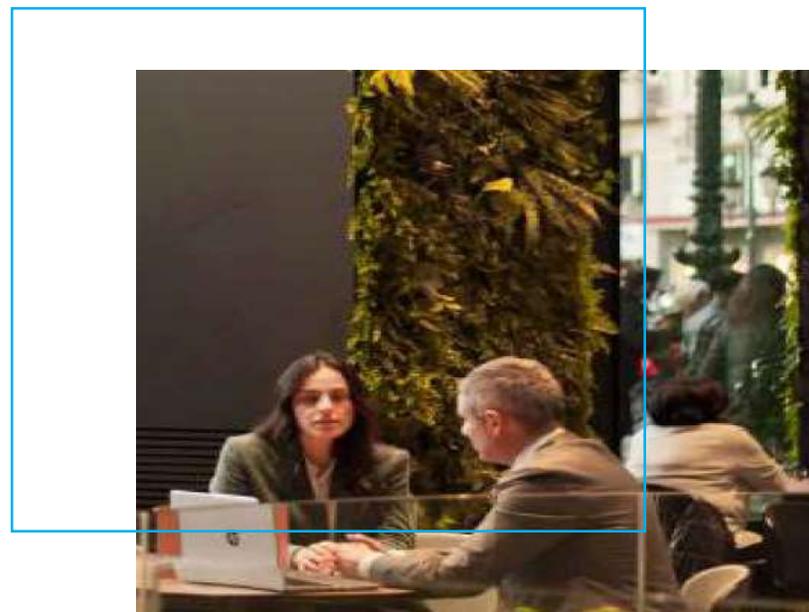
La Sociedad, dentro del marco del Grupo CaixaBank, y de acuerdo a lo establecido por la referida normativa, mantiene la exención del cumplimiento individual de los requerimientos generales de recursos propios, haciendo constar que la Sociedad cumple todos los requisitos exigidos por la normativa vigente 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.

Por este motivo, las cifras que figuran en el presente apartado se corresponden con la información del Grupo CaixaBank.

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

Las decisiones del Banco Central Europeo (BCE) y del supervisor nacional, tras la integración con Bankia, exigen al Grupo CaixaBank que mantenga, durante el 2021, unos requerimientos de capital de un 8,19 % para el CET1, un 9,99 % para el Tier 1 y un 12,41 % para Capital Total.

La información sobre la solvencia se encuentra detallada en la Nota 4 de las Cuentas Anuales adjuntas.



6. Información no financiera

La información no financiera de CaixaBank Payments&Consumer, E.F.C., E.P. S.A. (Sociedad Unipersonal), se encuentra recogida en el punto 03: Estado de información no financiera, del Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank.



Glosario – Información financiera

Adicionalmente a la información financiera, elaborada de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y a la Circular 4/2019 de Banco de España, este documento incluye ciertas Medidas Alternativas de Rendimiento (MAR), según la definición de las Directrices sobre Medidas Alternativas del Rendimiento publicadas por la *European Securities and Markets Authority* el 30 de junio de 2015 (ESMA/2015/1057). CaixaBank utiliza ciertas MAR, que no han sido auditadas, con el objetivo de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera de la compañía. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las NIIF.

Asimismo, la forma en la que el Grupo define y calcula estas medidas puede diferir de otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables.

Las Directrices ESMA definen las MAR como una medida financiera del rendimiento financiero pasado o futuro, de la situación financiera o de los flujos de efectivo, excepto una medida financiera definida o detallada en el marco de la información financiera aplicable.

Siguiendo las recomendaciones de las mencionadas directrices, se adjunta a continuación el detalle de las MAR utilizadas, así como la conciliación de ciertos indicadores de gestión con los indicadores presentados en los estados financieros consolidados NIIF:

Rentabilidad y eficiencia

Diferencial de la clientela: es la diferencia entre; (i) tipo medio del rendimiento de la cartera de créditos (que se obtiene como cociente entre los ingresos de la cartera de crédito y el saldo medio de la cartera de crédito neto del periodo) y; (ii) tipo medio de los recursos de la actividad minorista (que se obtiene como cociente entre los costes de los recursos de la actividad minorista y el saldo medio de los mismos, excluyendo los pasivos subordinados).

Nota: Los saldos medios del periodo observado están calculados en base a los saldos diarios del periodo, salvo en el caso de algunas filiales para las que los saldos medios se calculan como la media aritmética de los saldos puntuales vigentes en cada cierre mensual.

Diferencial de balance: es la diferencia entre; (i) tipo medio del rendimiento de los activos (que se obtiene como cociente entre los ingresos por intereses y los activos totales medios del periodo) y; (ii) tipo medio del coste de los recursos (se obtiene como cociente entre los gastos por intereses y los recursos totales medios del periodo).

Nota: Los saldos medios del periodo observado están calculados en base a los saldos diarios del periodo, salvo en el caso de algunas filiales para las que los saldos medios se calculan como la media aritmética de los saldos puntuales vigentes en cada cierre mensual.

ROE: cociente entre el resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, registrado en fondos propios) y los fondos propios más ajustes de valoración medios, de los últimos doce meses (calculados como la media de saldos medios mensuales). Permite el seguimiento de la rentabilidad obtenida sobre los fondos propios.

ROTE: Cociente entre; (i) resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, registrado en fondos propios) y; (ii) fondos propios más ajustes de valoración medios doce meses deduciendo los activos intangibles con criterios de gestión (que se obtiene del epígrafe Activos intangibles del balance público más los activos intangibles y fondos de comercio asociados a las participadas netas de su fondo de deterioro, registrados en el epígrafe Inversiones en negocios conjuntos y asociadas del balance público). Indicador utilizado para medir la rentabilidad sobre el patrimonio tangible.

ROA: cociente entre el resultado neto (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, registrado en fondos propios) y los activos totales medios, de los últimos doce meses (calculados como la media de los saldos diarios del periodo analizado).

RORWA: cociente entre el resultado neto (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, registrado en fondos propios) y los activos totales medios ponderados por riesgo, de los últimos doce meses (calculados como media de los saldos medios trimestrales).

Ingresos Core: Suma del margen de intereses, comisiones, ingresos del negocio de seguros de vida riesgo, el resultado por el método de la participación de SegurCaixa Adeslas e ingresos de participadas aseguradoras de BPI.

Ratio de eficiencia: cociente entre los gastos de explotación (gastos de administración y amortización) y el margen bruto (o ingresos *core* para la ratio de eficiencia *core*), de los últimos doce meses.

Gestión del riesgo

Coste del riesgo (CoR): cociente entre el total de dotaciones para insolvencias (doce meses) y el saldo medio bruto de créditos a la clientela y riesgos contingentes, con criterios de gestión (calculado como la media de los saldos de cierre de cada uno de los meses del periodo). Métrica para monitorizar el coste por dotaciones para insolvencias sobre la cartera de crédito.

Ratio de morosidad: cociente entre los deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión, y los créditos a la clientela y riesgos contingentes brutos, con criterios de gestión.

Ratio de cobertura: cociente entre el total de fondos de deterioro del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión, y los deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.

Ratio de cobertura de inmuebles disponibles para la venta: cociente entre la deuda bruta cancelada en la ejecución hipotecaria o dación del inmueble menos el valor contable neto actual del activo inmobiliario y la deuda bruta cancelada en la ejecución hipotecaria o dación del inmueble.

Refleja el nivel de cobertura vía saneamientos realizados y provisiones contables de los activos adjudicados disponibles para la venta.

Ratio de cobertura contable de inmuebles disponibles para la venta: cociente entre la cobertura contable (provisiones contables de los activos adjudicados) y el valor contable bruto del activo inmobiliario (suma del valor contable neto y la cobertura contable).

Liquidez

Activos líquidos totales: suma de HQLA's (*High Quality Liquid Assets* de acuerdo con lo establecido en el reglamento delegado de la Comisión Europea de 10 de octubre de 2014) y el disponible en póliza en Banco Central Europeo no HQLA's.

Loan to deposits: cociente entre el crédito a la clientela neto con criterios de gestión minorado por los créditos de mediación (financiación otorgada por Organismos Públicos) y los recursos de la actividad de clientes en balance. Muestra la estructura de financiación minorista (permite valorar la proporción del crédito minorista que está financiado por recursos de la actividad de clientes).

Otros indicadores relevantes

Capitalización bursátil: producto del valor de cotización de la acción y el número de acciones en circulación, excluyendo la autocartera a fecha de cierre del período.

Adaptación de la estructura de la cuenta de pérdidas y ganancias pública al formato de gestión__

Comisiones netas. Incluye los siguientes epígrafes:

- Ingresos por comisiones.
- Gastos por comisiones.

Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto).
- Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, (neto).
- Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto).
- Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto).
- Diferencias de cambio (neto).

Gastos de administración y amortización. Incluye los siguientes epígrafes:

- Gastos de Administración.
- Amortización.

Margen de explotación.

- (+) Margen bruto.
- (-) Gastos de explotación.

Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras provisiones. Incluye los siguientes epígrafes:

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas y ganancias netas por modificación.
- Provisiones o reversión de provisiones.

Del que: **Dotaciones para insolvencias.**

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados correspondientes a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión.
- Provisiones o reversión de provisiones correspondientes a Provisiones para riesgos contingentes con criterios de gestión.

Del que: **Otras dotaciones a provisiones.**

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados excluyendo el saldo correspondiente a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión.

- Provisiones o reversión de provisiones excluyendo las provisiones correspondientes a riesgos contingentes con criterios de gestión.

Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas.
- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros.
- Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones (neto).
- Fondo de comercio negativo reconocido en resultados.
- 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).