



Contas anuais do  
CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C.,  
E.P., S.A. (Sociedade Unipessoal)

**2021**

Contas Anuais e Relatório de Gestão que o Conselho de Administração, na sua reunião de 24 de março de 2022, decidiu submeter à aprovação do Acionista Único.





## **CONTAS ANUAIS DA CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER A 31 DE DEZEMBRO DE 2021**

- Balanços a 31 de dezembro de 2021 e 2020, antes da aplicação do resultado
- Demonstrações de resultados correspondentes aos exercícios anuais finalizados em 31 de dezembro de 2021 e 2020
- Demonstrações de alterações no capital próprio correspondentes aos exercícios anuais finalizados em 31 de dezembro de 2021 e 2020
  - ◆ Demonstrações de receitas e despesas reconhecidas
  - ◆ Demonstrações totais de alterações no capital próprio
- Demonstrações de fluxos de caixa correspondentes aos exercícios anuais finalizados em 31 de dezembro de 2021 e 2020
- Anexo correspondente ao exercício anual finalizado em 31 de dezembro de 2021

**BALANÇOS**
**ATIVO**

(Milhares de euros)

	NOTA	31-12-2021	31-12-2020 (*)
<b>Ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente ao justo valor através de alterações nos resultados</b>		<b>36</b>	<b>10</b>
Instrumentos de capital		36	10
<b>Ativos financeiros ao justo valor através de alterações noutra rendimento integral</b>	<b>9</b>	<b>41.681</b>	<b>43.706</b>
Instrumentos de capital		41.681	43.706
<b>Ativos financeiros a custo amortizado</b>	<b>10</b>	<b>8.213.322</b>	<b>7.056.457</b>
Empréstimos e adiantamentos		8.213.322	7.056.457
Instituições de crédito		17.264	66.646
Clientes		8.196.058	6.989.811
<b>Investimentos em subsidiárias, empresas comuns e associadas</b>	<b>11</b>	<b>621.444</b>	<b>586.875</b>
Sociedades do grupo		249.720	249.720
Empresas comuns		30	30
Entidades associadas		371.694	337.125
<b>Ativos tangíveis</b>	<b>12</b>	<b>44.621</b>	<b>42.677</b>
Ativo fixo tangível		44.621	42.677
De uso próprio		44.621	42.677
<b>Ativos intangíveis</b>	<b>13</b>	<b>416.692</b>	<b>106.263</b>
Goodwill		24.115	
Outros ativos intangíveis		392.577	106.263
<b>Ativos por impostos</b>		<b>102.562</b>	<b>100.199</b>
Ativos por impostos correntes		307	3.224
Ativos por impostos diferidos	<b>18</b>	102.255	96.975
<b>Outros ativos</b>	<b>14</b>	<b>74.655</b>	<b>74.899</b>
Existências		12.054	7.110
Restantes ativos		62.601	67.789
<b>Ativos não correntes e grupos de alienação de elementos classificados como detidos para venda</b>		<b>3.663</b>	<b>741</b>
<b>TOTAL ATIVO</b>		<b>9.518.676</b>	<b>8.011.827</b>
Pró-memória:			
Compromissos de empréstimos concedidos		22.482.705	14.384.586

(\*) Apresenta-se única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1 "Comparação da informação").

**BALANÇOS**
**PASSIVO**

(Milhares de euros)

	NOTA	31-12-2021	31-12-2020 (*)
<b>Passivos financeiros a custo amortizado</b>	<b>15</b>	<b>7.304.440</b>	<b>6.091.366</b>
Depósitos		7.248.177	6.036.164
Instituições de crédito		7.248.177	6.036.164
Outros passivos financeiros		56.263	55.202
<b>Provisões</b>	<b>16</b>	<b>106.959</b>	<b>38.666</b>
Outras remunerações aos colaboradores a longo prazo		697	
Questões processuais e litígios por impostos pendentes		55.509	14.739
Compromissos e garantias concedidas		48.017	23.128
Restantes provisões		2.736	799
<b>Passivos por impostos</b>		<b>105.549</b>	<b>110.767</b>
Passivos por impostos correntes	<b>18</b>	105.390	110.767
Passivos por impostos diferidos		159	
<b>Outros passivos</b>	<b>14</b>	<b>195.346</b>	<b>168.446</b>
<b>TOTAL PASSIVO</b>		<b>7.712.294</b>	<b>6.409.245</b>

(\*) Apresenta-se única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1 "Comparação da informação").

**BALANÇOS**
**CAPITAL PRÓPRIO**

(Milhares de euros)

	NOTA	31-12-2021	31-12-2020 (*)
<b>FUNDOS PRÓPRIOS</b>	<b>17</b>	<b>1.795.923</b>	<b>1.591.984</b>
<b>Capital</b>		<b>135.156</b>	<b>135.156</b>
<b>Prémio de emissão</b>		<b>45.683</b>	<b>45.683</b>
<b>Ganhos acumulados</b>		<b>355.915</b>	<b>352.737</b>
<b>Outras reservas</b>		<b>1.040.468</b>	<b>1.030.639</b>
<b>Resultado do exercício</b>		<b>218.701</b>	<b>384.269</b>
<b>(-) Dividendos e remunerações provisórias</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>(356.500)</b>
<b>OUTRO RENDIMENTO INTEGRAL ACUMULADO</b>		<b>10.459</b>	<b>10.598</b>
<b>Elementos que não serão reclassificados em resultados</b>		<b>10.459</b>	<b>10.598</b>
Alterações no justo valor de instrumentos de capital próprio medidos ao justo valor através de alterações noutra rendimento integral		10.459	10.598
<b>TOTAL PATRIMÓNIO LÍQUIDO</b>		<b>1.806.382</b>	<b>1.602.582</b>
<b>TOTAL PASSIVO E PATRIMÓNIO LÍQUIDO</b>		<b>9.518.676</b>	<b>8.011.827</b>

(\*) Apresenta-se única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1 "Comparação da informação").

**DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADOS**

(Milhares de euros)

	NOTA	2021	2020 (*)
Receitas de juros	21	584.503	623.728
Ativos financeiros a custo amortizado		584.503	623.635
Restantes receitas de juros			93
Despesas de juros	22	(42.688)	(43.853)
<b>MARGEM DE JUROS</b>		<b>541.815</b>	<b>579.875</b>
Receitas por dividendos	23	9.151	22.012
Receitas por comissões	24	465.412	451.452
Despesas por comissões	24	(254.917)	(245.145)
Ganhos ou perdas líquidas no desreconhecimento de ativos e passivos financeiros não avaliados a justo valor através de alterações nos resultados			456
Restantes ativos e passivos financeiros			456
Diferenças cambiais líquidas		(19)	101
Outras receitas de exploração	25	30.172	38.732
Outras despesas de exploração	25	(46.883)	(39.387)
<b>MARGEM BRUTA</b>		<b>744.731</b>	<b>808.096</b>
Despesas de administração		(168.947)	(155.359)
Despesas com pessoal	26	(39.109)	(40.530)
Outras despesas de administração	27	(129.838)	(114.829)
Amortização	12 e 13	(43.492)	(34.222)
Provisões ou reversão de provisões	16	(54.846)	(6.003)
Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos financeiros não avaliados a justo valor através de alterações nos resultados e perdas ou ganhos líquidos por modificação	28	(142.740)	(312.416)
Ativos financeiros a custo amortizado		(142.740)	(312.416)
Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de investimentos em subsidiárias, empresas comuns ou associadas	11	(12.604)	(1.345)
Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos não financeiros	12	(4.252)	1.927
Ativos tangíveis			1.927
Ativos intangíveis		(4.252)	
Ganhos ou perdas líquidas no desreconhecimento de ativos não financeiros	29	(131)	8.584
Ganhos ou perdas líquidas provenientes de ativos não correntes e grupos de alienação de elementos classificados como detidos para venda não admissíveis como operações descontinuadas	30	(98)	161.332
<b>GANHOS OU PERDAS ANTES DE IMPOSTOS PROVENIENTES DAS ATIVIDADES CORRENTES</b>		<b>317.621</b>	<b>470.594</b>
Despesas ou receitas por impostos sobre os resultados das atividades correntes	18	(98.920)	(86.325)
<b>GANHOS OU PERDAS APÓS IMPOSTOS PROVENIENTES DAS ATIVIDADES CORRENTES</b>		<b>218.701</b>	<b>384.269</b>
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>		<b>218.701</b>	<b>384.269</b>

(\*) Apresenta-se única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1 "Comparação da informação").

**DEMONSTRAÇÃO DE ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO (PARTE A)**  
**DEMONSTRAÇÕES DE RECEITAS E DESPESAS RECONHECIDAS***(Milhares de euros)*

	2021	2020 (*)
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>	<b>218.701</b>	<b>384.269</b>
<b>OUTRO RENDIMENTO INTEGRAL</b>	<b>(139)</b>	<b>934</b>
Elementos que não serão reclassificados em resultados	(139)	934
Alterações do justo valor dos instrumentos de capital próprio avaliados a justo valor através de alterações noutro rendimento integral	20	934
Imposto sobre os ganhos relativo a elementos que não serão reclassificados	(159)	
<b>RENDIMENTO INTEGRAL TOTAL DO EXERCÍCIO</b>	<b>218.562</b>	<b>385.203</b>

(\*) Apresenta-se única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1 "Comparação da informação").

**DEMONSTRAÇÕES DE ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO (PARTE B)**

**DEMONSTRAÇÕES TOTAIS DE ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO**

(Milhares de euros)

	FUNDOS PRÓPRIOS									TOTAL
	NOTA	CAPITAL	PRÉMIO DE EMISSÃO	OUTROS ELEMENTOS DO CAPITAL PRÓPRIO	LUCROS RETIDOS	OUTRAS RESERVAS	RESULTADO DO EXERCÍCIO	MENOS: DIVIDENDOS PROVISÓRIOS	OUTRO RENDIMENTO INTEGRAL ACUMULADO	
<b>SALDO FINAL A 31-12 2019</b>		135.156	45.683		329.302	1.055.249	370.795	(336.700)	9.664	1.609.149
Efeitos da correção de erros										
Efeitos das alterações nas políticas contabilísticas						(24.610)				(24.610)
1ª Aplicação Circular 4/2019 do Banco de Espanha						(24.610)				(24.610)
'SALDO INICIAL A 01-01-2020		135.156	45.683		329.302	1.030.639	370.795	(336.700)	9.664	1.584.539
RENDIMENTO INTEGRAL TOTAL DO PERÍODO							384.269		934	385.203
OUTRAS VARIACÕES DO CAPITAL PRÓPRIO					23.435		(370.795)	(19.800)		(367.160)
Aumentos de capital										
Dividendos (ou remunerações aos sócios)					(26.050)			(356.500)		(382.550)
Transferências entre componentes do capital próprio					34.095		(370.795)	336.700		
Outros aumentos/diminuições do capital próprio					15.390					15.390
<b>SALDO FINAL A 31-12 2020 (*)</b>		135.156	45.683		352.737	1.030.639	384.269	(356.500)	10.598	1.602.582
Efeitos da correção de erros	1.4					9.829				9.829
Efeitos das alterações nas políticas contabilísticas										
'SALDO INICIAL A 01-01-2021		135.156	45.683		352.737	1.040.468	384.269	(356.500)	10.598	1.612.411
RENDIMENTO INTEGRAL TOTAL DO PERÍODO							218.701		(139)	218.562
OUTRAS VARIACÕES DO CAPITAL PRÓPRIO					3.178		(384.269)	356.500		(24.591)
Dividendos (ou remunerações aos sócios)	6				(27.769)					(27.769)
Transferências entre componentes do capital próprio					27.769		(384.269)	356.500		
Outros aumentos/diminuições do capital próprio					3.178					3.178
<b>SALDO FINAL A 31-12-2021</b>		135.156	45.683		355.915	1.040.468	218.701		10.459	1.806.382

(\*) Apresenta-se única e exclusivamente para efeitos comparativos

**DEMONSTRAÇÕES DE FLUXOS DE CAIXA (MÉTODO INDIRETO)**

(Milhares de euros)

	NOTA	2021	2020 (*)
<b>A) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE EXPLORAÇÃO</b>		<b>388.840</b>	<b>(200.922)</b>
<b>Resultado do exercício</b>		<b>218.701</b>	<b>384.269</b>
<b>Ajustamentos para obter os fluxos de caixa das atividades de exploração</b>		<b>356.885</b>	<b>(67.985)</b>
Amortização		43.492	34.222
Outros ajustamentos		313.393	(102.207)
<b>Aumento/(Diminuição) líquido dos ativos de exploração</b>		<b>(1.351.907)</b>	<b>395.839</b>
Ativos financeiros designados ao justo valor através de alterações nos resultados		0	12
Ativos financeiros ao justo valor através de alterações noutra rendimento integral		2.025	27.999
Ativos financeiros a custo amortizado		(1.348.993)	411.949
Outros ativos de exploração		(4.912)	(44.121)
<b>Aumento/(Diminuição) líquido dos passivos de exploração</b>		<b>1.165.161</b>	<b>(913.045)</b>
Passivos financeiros a custo amortizado		1.212.638	(580.709)
Outros passivos da exploração		(47.477)	(332.336)
<b>B) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>		<b>(410.453)</b>	<b>269.258</b>
<b>Pagamentos:</b>		<b>(410.453)</b>	<b>(74.632)</b>
Ativos tangíveis	12	(18.790)	(38.028)
Ativos intangíveis	13	(341.480)	(36.342)
Investimentos em subsidiárias, empresas comuns e associadas	11	(50.183)	
Ativos não correntes e passivos classificados como detidos para venda			(262)
<b>Cobranças:</b>			<b>343.890</b>
Ativos não correntes e passivos classificados como detidos para venda			343.890
<b>C) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>		<b>(27.769)</b>	<b>(19.800)</b>
<b>Pagamentos:</b>		<b>(27.769)</b>	<b>(19.800)</b>
Dividendos	6	(27.769)	(19.800)
<b>D) EFEITO DAS VARIAÇÕES DAS TAXAS DE CÂMBIO</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>E) AUMENTO/(DIMINUIÇÃO) LÍQUIDO DA CAIXA E EQUIVALENTES (A+B+C+D)</b>		<b>(49.382)</b>	<b>48.536</b>
<b>F) CAIXA E EQUIVALENTES NO INÍCIO DO EXERCÍCIO</b>		<b>66.646</b>	<b>18.110</b>
<b>G) CAIXA E EQUIVALENTES NO FINAL DO EXERCÍCIO (E+F)</b>		<b>17.264</b>	<b>66.646</b>
<b>COMPONENTES DO EFETIVO E EQUIVALENTES NO FINAL DO PERÍODO</b>			
Outros ativos financeiros		17.264	66.646
<b>TOTAL CAIXA E EQUIVALENTES NO FINAL DO PERÍODO</b>		<b>17.264</b>	<b>66.646</b>

(\*) Apresenta-se única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1 "Comparação da informação").



## NOTAS AO ANEXO DA CAIXABANK PAYMENTS &amp; CONSUMER A 31 DE DEZEMBRO DE 2021

Índice de notas explicativas	Página
1. Natureza da Sociedade e outras informações .....	11
2. Princípios e políticas contabilísticas e critérios de avaliação aplicados .....	17
3. Gestão do risco .....	40
4. Gestão da solvência .....	71
5. Distribuição de resultados .....	73
6. Remuneração ao acionista e lucros por ação .....	74
7. Combinações de negócios e fusões .....	75
8. Remunerações do "pessoal chave da direção" .....	77
9. Ativos financeiros ao justo valor através de alterações noutra rendimento integral .....	79
10. Ativos financeiros a custo amortizado .....	81
11. Investimentos em subsidiárias, empresas comuns e associadas.....	83
12. Ativos tangíveis .....	85
13. Ativos intangíveis .....	86
14. Outros ativos e passivos.....	88
15. Passivos financeiros a custo amortizado .....	89
16. Provisões .....	92
17. Capital próprio.....	94
18. Situação fiscal.....	95
19. Riscos e compromissos contingentes.....	97
20. Outras informações significativas .....	98
21. Receitas de juros.....	99
22. Despesas de juros .....	100
23. Receitas por dividendos .....	101
24. Comissões .....	102
25. Outras receitas e despesas de exploração.....	103
26. Despesas com pessoal.....	104
27. Outras despesas de administração .....	105
28. Imparidade do valor ou reversão da imparidade de ativos financeiros não avaliados a justo valor através de alterações nos resultados .....	107

<b>29. Ganhos ou perdas no desreconhecimento de ativos não financeiros.....</b>	<b>108</b>
<b>30. Ganhos ou perdas provenientes de ativos não correntes e grupos de alienação de elementos classificados como detidos para venda não admissíveis como operações descontinuadas .....</b>	<b>109</b>
<b>31. Informações sobre o justo valor .....</b>	<b>110</b>
<b>32. Transações com partes relacionadas .....</b>	<b>111</b>
<b>33. Outros requisitos de informação .....</b>	<b>113</b>
<b>Anexo 1 - Participações em sociedades subsidiárias .....</b>	<b>115</b>
<b>Anexo 2 - Participações em acordos e empresas comuns .....</b>	<b>116</b>
<b>Anexo 3 – Participações em sociedades associadas .....</b>	<b>117</b>

## ANEXO CORRESPONDENTE AO EXERCÍCIO ANUAL DE 2021

De acordo com os regulamentos em vigor sobre o conteúdo das contas anuais, este anexo completa, expande e comenta o balanço, a demonstração de resultados, a demonstração de alterações no capital próprio e a demonstração de fluxos de caixa, formando uma única unidade, com o objetivo de apresentar a imagem fiel do capital próprio e da situação financeira da CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C, E.P., S.A. (Sociedade Unipessoal) a 31 de dezembro de 2021, bem como dos resultados das suas operações, das alterações no capital próprio e dos fluxos de caixa produzidos no exercício anual finalizado nesta data.

### 1. Natureza da Sociedade e outras informações

#### 1.1. Natureza da Sociedade

A CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A. (Sociedade Unipessoal), (doravante, a Sociedade ou CaixaBank Payments & Consumer) com NIF A08980153 e sede social em Madrid, calle Caleruega, número 102 Planta 9, é uma sociedade anónima constituída a 17 de dezembro de 1984 sob a denominação social de Financiaixa, Sociedad Anónima de Financiación, tendo posteriormente alterado esta denominação até chegar à atual. A Sociedade está inscrita no registo especial de instituições financeiras de crédito do Banco de Espanha e está sujeita à sua supervisão.

O objeto social da CaixaBank Payments & Consumer consiste principalmente em:

- Concessão de empréstimo e crédito, incluindo crédito ao consumo, crédito hipotecário e o financiamento de transações comerciais.
- Factoring com ou sem recurso, e atividades complementares, tais como investigação e classificação de clientes, contabilidade de devedores e, em geral, qualquer outra atividade destinada a facilitar a administração dos créditos decorrentes de transações comerciais nacionais ou internacionais, que lhes sejam atribuídas.
- Locação financeira, incluindo as atividades complementares de manutenção e conservação dos bens cedidos, concessão de financiamento ligada a uma operação de locação financeira, intermediação e gestão de operações de locação financeira, atividades de locação não financeira que podem ou não ser complementadas por uma opção de compra, e aconselhamento e relatórios comerciais.
- Emissão e gestão de cartões de crédito.
- Emissão e aquisição de instrumentos de pagamento.
- Execução de operações de pagamento em que os fundos são cobertos por uma linha de crédito aberta a um utilizador de serviços de pagamento, como: execução de débitos diretos, incluindo débitos diretos não recorrentes, execução de operações de pagamento por cartão de pagamento ou dispositivo similar, execução de transferências, incluindo ordens permanentes.
- Execução de operações de pagamento em que o consentimento do ordenante para executar uma operação de pagamento é transmitido através de dispositivos de telecomunicação, digitais ou informáticos e o pagamento é efetuado através do operador da rede ou sistema de telecomunicação ou informático, que atua apenas como intermediário entre o utilizador do serviço de pagamento e o fornecedor de bens e serviços.
- Concessão de avales e garantias e subscrição de compromissos semelhantes, bem como qualquer outra atividade necessária para um melhor desempenho das referidas atividades previstas no Real Decreto 692/1996 de 26 de abril sobre o Regime Jurídico das Instituições Financeiras de Crédito.

A Sociedade faz parte do Grupo CaixaBank, cuja empresa-mãe (CaixaBank, S.A.) detém diretamente a totalidade do seu capital social e está, portanto, sujeita ao regime de acionista único. A CaixaBank, S.A., com sede social na Calle Pintor Sorolla 2-4, Valência, é a empresa que prepara as demonstrações financeiras consolidadas. As contas anuais consolidadas do Grupo CaixaBank são arquivadas no Registo Comercial de Valência e são elaboradas dentro do prazo legalmente estabelecido. As contas anuais consolidadas do Grupo CaixaBank do exercício de 2021 foram formuladas pelos administradores do Grupo na reunião do seu Conselho de Administração realizada a 17 de fevereiro de 2022.

A Sociedade mantém desde 2018 e 2019, respetivamente, um estabelecimento permanente e uma sucursal em Portugal.

#### 1.2. Bases de apresentação

As contas anuais da Sociedade foram formuladas pelo Conselho de Administração em conformidade com o quadro regulamentar de informação financeira aplicável à Sociedade a 31 de dezembro de 2021, que é o estabelecido na Circular 4/2019 do Banco de Espanha, de 26 de novembro (doravante, Circular 4/2019).

As contas anuais foram elaboradas com base nos registos contabilísticos mantidos pela Sociedade e são apresentadas de acordo com o quadro regulamentar de informação financeira aplicável e, em particular, com os princípios e critérios contabilísticos nele contidos, de modo a apresentar a imagem fiel do capital próprio, da situação financeira, dos resultados da Sociedade e dos fluxos de caixa ocorridos durante o exercício correspondente.

Os números são apresentados em milhares de euros, a menos que seja indicada uma unidade monetária alternativa. Algumas informações financeiras deste anexo foram arredondadas e, conseqüentemente, os números apresentados como totais neste documento podem variar ligeiramente da operação aritmética exata dos números anteriores. Além disso, ao determinar a informação a ser divulgada neste anexo, teve-se em conta a sua importância relativa em relação ao período contabilístico anual.

#### ***Normas contabilísticas emitidas pelo Banco de Espanha que entraram em vigor no exercício de 2021***

##### **Circular 5/2020 do Banco de Espanha de 25 de novembro**

Em 1 de janeiro de 2021, entrou em vigor a Circular 5/2020 do Banco de Espanha, de 25 de novembro, destinada a regulamentar a informação financeira pública e confidencial e os modelos de demonstrações financeiras das entidades de pagamento e de moeda eletrónica. Esta circular incorpora como principais aspetos a obrigação de as entidades de pagamento e as entidades de moeda eletrónica (bem como as instituições financeiras de crédito híbridas) comunicarem separadamente as atividades de prestação de serviços de pagamento ou emissão de moeda eletrónica, as atividades de prestação de outros serviços operacionais ou auxiliares estreitamente relacionados e as outras atividades económicas realizadas.

##### **Circular 6/2021 do Banco de Espanha de 22 de dezembro**

Em 29 de dezembro de 2021, foi publicada a Circular 6/2021 do Banco de Espanha de 22 de dezembro, que altera a Circular 4/2017 para instituições de crédito sobre normas de informação financeira pública e confidencial e modelos de demonstrações financeiras, e a Circular 4/2019 para instituições financeiras de crédito sobre normas de informação financeira pública e confidencial e modelos de demonstrações financeiras.

Esta nova circular acaba de incorporar no ordenamento espanhol a reforma global das taxas de juro de referência (IBOR), em conformidade com as alterações às IAS 39, IFRS 9, IFRS 7, IFRS 16 e IFRS 4 (a chamada fase 2) e realiza ajustamentos no tratamento das operações reestruturadas, refinanciadas ou de refinanciamento incluídas no anexo 9, sobre "Análise e cobertura do risco de crédito", da Circular 4/2017 (aplicável na Sociedade a partir de 2022).

#### ***Normas contabilísticas emitidas pelo Banco de Espanha que entrarão em vigor no exercício de 2022***

##### **Circular 1/2022 do Banco de Espanha de 22 de dezembro**

Circular 1/2022 do Banco de Espanha de 24 de janeiro para instituições financeiras de crédito sobre liquidez, regras prudenciais e obrigações de informação. A Sociedade não prevê impacto no capital próprio derivado da aplicação da referida norma

### **1.3. Responsabilidade pela informação e estimativas realizadas**

As contas anuais da Sociedade do exercício de 2021 foram preparadas pelo Conselho de Administração na reunião realizada a 24 de março de 2022 e estão pendentes de aprovação pelo Acionista Único da mesma, embora se espere que sejam aprovadas sem modificações. As contas anuais correspondentes ao exercício anterior foram aprovadas pelo Acionista Único da Sociedade a 15 de abril de 2021.

Estas contas anuais foram preparadas sobre a base de empresa em atividade com base na Solvência (ver Nota 4) e na liquidez (ver Nota 3.3.2.) da Sociedade. Na elaboração das contas anuais foram utilizados juízos, estimativas e assunções realizadas pelo Conselho de Administração para quantificar alguns ativos, passivos, receitas, despesas e compromissos nelas registados. Os referidos juízos e estimativas referem-se principalmente:

- À avaliação do goodwill e dos ativos intangíveis (Nota 2.13 e 12).
- Ao prazo dos contratos de arrendamento utilizado na avaliação do passivo por arrendamento (Nota 15).
- Ao justo valor dos ativos, passivos e passivos contingentes no contexto da alocação do preço pago nas combinações de negócios (Nota 7).
- Às perdas por imparidade de ativos financeiros, o que implica realizar julgamentos relevantes em relação: i) à consideração do "aumento significativo no risco de crédito" (SICR, na sigla em inglês), ii) à definição de *default*; e iii) à incorporação de informação *forward-looking* (Nota 2.6 e 3.4.1).
- À avaliação das participações em empresas do grupo, empresas comuns e associadas (Nota 11).
- À classificação, vida útil e às perdas por imparidade de ativos tangíveis e ativos intangíveis (Notas 12 e 13).
- À avaliação das provisões necessárias para a cobertura de contingências legais e fiscais (Nota 16).
- À despesa do imposto sobre as sociedades determinada sobre a taxa de imposto esperada no final do ano e à ativação dos créditos fiscais e a sua recuperabilidade (Nota 18).
- Ao justo valor de determinados ativos e passivos financeiros (Nota 29).

Estas estimativas foram realizadas em função da melhor informação disponível à data de elaboração destas contas anuais, considerando as incertezas existentes nessa data decorrentes do impacto da COVID-19 no ambiente económico atual, embora seja possível que acontecimentos futuros obriguem a sua modificação no futuro, o que, conforme os regulamentos aplicáveis, seria feito de forma prospetiva, reconhecendo os efeitos da alteração de estimativa na correspondente demonstração de resultados.

#### 1.4. Comparação da informação e correção de erros

Os números correspondentes ao exercício anual de 2020, incluídos nas contas anuais anexas do exercício de 2021, são apresentados única e exclusivamente para efeitos comparativos. Em alguns casos, para facilitar a comparabilidade, a informação comparativa é apresentada de forma resumida, com a informação completa disponível nas contas anuais de 2020.

Em 29 de setembro de 2021, foi assinado um novo acordo com a Visa Europe Limited (doravante, Visa), com uma duração de 10 anos, no qual se estabelecem os direitos e obrigações em relação aos incentivos a receber no que diz respeito aos produtos Visa emitidos pela CaixaBank Payments & Consumer. O acordo está em vigor desde 1 de abril de 2021.

Como consequência deste novo contrato, a Sociedade alterou o critério de registo contabilístico das receitas por incentivos, deixando de ser registadas na rubrica da demonstração de resultados "Outras receitas de exploração" e passando a ser registadas nas rubricas "Despesas por comissões" e "Despesas de administração", em função da natureza dos incentivos.

Face a esta alteração de critério e a fim de facilitar a comparação dos números correspondentes ao exercício anual de 2020, os incentivos recebidos no montante de 15 775 mil euros registados na rubrica "Outras receitas de exploração" da demonstração de resultados do exercício de 2020 foram reclassificados para as rubricas "Despesas por comissões" e "Despesas de administração".

Esta alteração de critério contabilístico é detalhada abaixo:

(Milhares de euros)

	31-12-2020	RECLASSIFICAÇÃO	31-12-2020 REEXPRESSO
Despesas por comissões	(248.559)	3.414	(245.145)
Outras receitas de exploração	54.507	(15.775)	38.732
<b>MARGEM BRUTA</b>			
Despesas de administração	(167.720)	12.361	(155.359)

Por outro lado, para efeitos comparativos, é de notar que a Sociedade ainda não tinha implementado em 2020 um controlo dos incentivos dos contratos com a VISA que permitisse o seu registo contabilístico com base numa estimativa dos objetivos a atingir anualmente, um sistema implementado no exercício de 2021. O montante dos incentivos que teriam sido reconhecidos para a aplicação do referido sistema ascende a 9829 mil euros líquidos de impostos e foi registado no saldo inicial das reservas a 1 de janeiro de 2021, sem impacto significativo nas contas anuais do exercício de 2020.

### 1.5. Sazonalidade das transações

A natureza das operações mais significativas implementadas pela Sociedade não têm um carácter cíclico ou sazonal relevante dentro de um mesmo exercício.

### 1.6. Participações no capital de instituições de crédito

A Sociedade não detém no final do exercício qualquer participação direta igual ou superior a 5% do capital ou dos direitos de voto em instituições de crédito nacionais ou estrangeiras.

A CaixaBank, S.A., sociedade inscrita no Registo de Instituições de Crédito do Banco de Espanha, detém 100% do capital e dos direitos de voto da Sociedade.

### 1.7. Coeficiente de reservas

De acordo com o disposto no artigo 10 do Regulamento (CE) nº 2819/98, as instituições autorizadas a comunicar informações estatísticas numa base consolidada devem manter reservas mínimas através de uma sociedade do grupo que atue como intermediário exclusivamente para as referidas sociedades. No caso do Grupo CaixaBank a que a Sociedade pertence, a CaixaBank, S.A. é responsável por manter a posição com o Banco Central Europeu.

### 1.8. Informação sobre o RDL 19/2018

A atividade da Sociedade é considerada relativa aos serviços de pagamento, com exceção da concessão de empréstimos e créditos ao consumo e empréstimos de refinanciamento, que são considerados como atividades auxiliares ou não relacionadas com os serviços de pagamento. Os ativos, passivos, receitas e despesas diretamente ligados a atividades auxiliares ou não relacionadas com os serviços de pagamento são os seguintes:

**DETALHE DAS ATIVIDADES AUXILIARES OU NÃO RELACIONADAS COM OS SERVIÇOS DE PAGAMENTO**

(Milhares de euros)

	SALDOS ATIVO	SALDOS PASSIVOS	DEPÓSITOS	DESPESAS
Concessão de empréstimos de refinanciamento	32.511		7.424	(5.581)
Concessão de empréstimos e créditos ao consumo	2.308.786		354.273	(243.337)
<b>TOTAL</b>	<b>2.341.297</b>		<b>361.697</b>	<b>(248.918)</b>

**1.9. Informação relevante sobre a COVID-19**

Em 2021, no contexto da pandemia, foram atualizados os inputs dos cenários macroeconómicos utilizados na estimativa da perda esperada por risco de crédito (ver Nota 3.4.1).

Visto que ainda existem incertezas nas previsões macroeconómicas sobre a sua evolução no ambiente do potencial fim da pandemia, os cenários considerados e os pesos aplicados para o cálculo das provisões com a abordagem prospetiva exigida pela Circular 4/2019 não foram alterados em 2021, em comparação com o final de 2020.

Esta atualização resultou na manutenção, com base nos modelos de provisões existentes e numa abordagem prudente, de um ajustamento contabilístico (*Post Model Adjustment*) na Sociedade no montante de 64 205 mil euros a 31 de dezembro de 2021, sob a forma de fundo coletivo.

**1.10. Factos posteriores**

As operações, para além das indicadas nas outras notas, que tiveram lugar entre o final do ano e a formulação são detalhadas abaixo.

**Acordo de cessão de receitas por cartões**

Em janeiro de 2022, entraram em vigor dois acordos assinados pela Sociedade com a CaixaBank e o BPI respetivamente, através dos quais estes últimos se comprometem a realizar uma compensação anual a favor da Sociedade, com base nas receitas que esta deixa de receber pela remissão de quotas de cartões efetuada pela CaixaBank e pelo BPI no âmbito da aplicação das suas políticas comerciais.

O impacto na demonstração de resultados de 2022 deverá ser de aproximadamente 36 000 mil euros e 9700 mil euros de receitas por comissões recebidas da CaixaBank e do BPI, respetivamente.

**Contribuição de sócios do Acionista Único de participações em sociedades de meios de pagamento**

Em 10 de fevereiro de 2022, a Comissão Executiva do Conselho de Administração da CaixaBank aprovou a transferência para a Sociedade, através de uma contribuição de sócios, das participações na Redsys (4,2%), Servired (19,2%), Bizum (1,1%), Sistema de tarjetas y medios de pago (2,5%), Euro 6000 (10,3%) e Visa (15 141 ações da classe C) detidas pela CaixaBank com uma avaliação aproximada de 29,6 milhões de euros.

Na data da elaboração destas contas anuais, a contribuição ainda não foi formalizada.

**Conflito Rússia-Ucrânia**

O conflito entre a Rússia e a Ucrânia está a provocar, entre outros efeitos, um aumento do preço de determinadas matérias-primas e do custo da energia, bem como a ativação de sanções, embargos e restrições à Rússia que afetam a economia em geral e as empresas com operações com e na Rússia especificamente. O impacto deste conflito bélico nos negócios da Sociedade dependerá do desenvolvimento de acontecimentos futuros que não podem ser previstos com fiabilidade na data de preparação das presentes contas anuais. A Sociedade não possui exposições diretas relevantes em empresas que operam nestes países e, apesar da incerteza existente, os Administradores da Sociedade não esperam que esta situação possa afetar significativamente a situação financeira.



## 2. Princípios e políticas contábilísticas e critérios de avaliação aplicados

Na elaboração das contas anuais da Sociedade correspondentes ao exercício de 2021 foram aplicados os seguintes princípios e políticas contábilísticas e critérios de avaliação:

### 2.1. Interesses em empresas subsidiárias, empresas comuns e associadas

As contas anuais incluem, além dos dados correspondentes à Sociedade, a informação correspondente às sociedades subsidiárias, empresas comuns e associadas.

#### **Sociedades subsidiárias**

A Sociedade considera sociedades subsidiárias aquelas sobre as quais tem capacidade para exercer controlo. Esta capacidade de controlo manifesta-se quando:

- se dispõe do poder para gerir as suas atividades relevantes, isto é, as que afetam de forma significativa o seu desempenho, por disposição legal, estatutárias ou acordo;
- se tem capacidade presente, isto é, prática de exercer os direitos para usar aquele poder com o objetivo de influenciar o seu desempenho;
- e devido ao seu envolvimento, se está exposto ou se tem direito a desempenhos variáveis da entidade investida.

Geralmente, os direitos de voto proporcionam o poder para gerir as atividades relevantes de uma sociedade investida. São tidos em conta todos os direitos de voto diretos e indiretos para o seu cálculo, incluindo os potenciais, tais como opções de compra adquiridas sobre instrumentos de capital da investida. Em determinadas situações, é possível deter o poder para gerir as atividades sem dispor da maioria dos direitos de voto.

Nestes casos, avalia-se se unilateralmente se têm a capacidade prática para gerir as suas atividades relevantes (financeiras, operacionais ou as relacionadas com a nomeação e remuneração dos órgãos de direção, entre outras).

#### **Empresas comuns**

A Sociedade considera empresas comuns as sociedades sobre as quais tem acordos contratuais de controlo conjunto, em virtude das quais as decisões sobre atividades relevantes são tomadas por unanimidade pelas sociedades que partilham o controlo e que têm direito aos seus ativos líquidos.

#### **Sociedades associadas**

As sociedades associadas são aquelas sobre as quais a Sociedade exerce, direta ou indiretamente, uma influência significativa e não são sociedades subsidiárias ou empresas comuns. A influência significativa torna-se evidente, na maioria dos casos, mediante uma participação igual ou superior a 20% dos direitos de voto da entidade investida. Se os direitos de voto forem inferiores a 20%, será evidenciada uma influência significativa se alguma das circunstâncias estabelecidas na Circular 4/2019 ocorrer. Entre elas inclui-se a representação no conselho de administração, a participação nos processos de definição de políticas da investida, a existência de transações de importância relativa entre a Sociedade e a investida, o intercâmbio de pessoal da direção ou o fornecimento de informações técnicas essenciais.

#### **Avaliação e imparidade**

Os investimentos no capital próprio de sociedades subsidiárias, empresas comuns e associadas são inicialmente avaliados pelo custo, que equivale ao justo valor da contraprestação entregue mais os custos de transação diretamente atribuíveis. A avaliação inicial inclui o montante dos direitos preferenciais de subscrição que, quando aplicável, tenham sido adquiridos.

Posteriormente, estes investimentos são avaliados pelo seu custo menos, quando aplicável, o montante acumulado dos ajustamentos de valor por imparidade.

Pelo menos no final do exercício, e sempre que existam provas objetivas de que o valor contábilístico não possa ser recuperável, efetua-se o teste de imparidade correspondente para quantificar o possível ajustamento de valor. Este ajustamento de valor é calculado como a diferença entre o valor contábilístico e o montante recuperável, sendo este último o montante mais elevado do seu justo valor na altura, menos os custos de venda e o valor em uso do investimento.

Os ajustamentos de valor por imparidade e, quando aplicável, a sua reversão, são registados como uma despesa ou receita, respetivamente, na demonstração de resultados.

A reversão de uma imparidade terá como limite o valor contabilístico do investimento que teria sido reconhecido na data da reversão se a imparidade de valor não tivesse sido registada.

## 2.2. Combinações de negócios

As normas contabilísticas definem as combinações de negócios como a fusão de duas ou mais sociedades numa única sociedade ou grupo de sociedades, sendo a "sociedade adquirente" a que, na data de aquisição, assume o controlo de outra sociedade.

Para aquelas combinações de negócios nas quais a Sociedade adquire o controlo, o custo da combinação é determinado, o que geralmente coincide com o justo valor da contraprestação transferida. Esta contraprestação é constituída pelos ativos entregues, pelos passivos assumidos perante os antigos proprietários do negócio adquirido e pelos instrumentos de capital emitidos pela sociedade adquirente.

Além disso, avalia-se na data de aquisição a diferença entre:

- i) a soma do justo valor da contraprestação transferida, das participações minoritárias e das participações anteriores detidas na sociedade ou negócio adquirido.
- ii) o montante líquido dos ativos identificáveis adquiridos e dos passivos assumidos, medidos pelo seu justo valor.

A diferença positiva entre i) e ii) é registada na rubrica "Ativos intangíveis – Goodwill" do balanço, desde que a atribuição a elementos de capital próprio concretos ou ativos intangíveis identificáveis da sociedade ou negócio adquirido não seja possível. Se a diferença for negativa, é registada na rubrica "Goodwill negativo reconhecido nos resultados" da demonstração de resultados.

No caso de combinações de negócios realizadas entre operações do mesmo Grupo (ver Nota 1 para uma descrição do Grupo em que a Sociedade está integrada), o critério contabilístico definido baseia-se no facto de os elementos de capital próprio do negócio adquirido ou absorvido serem avaliados pelos valores contabilísticos existentes antes da operação.

## 2.3. Instrumentos financeiros

### **Classificação dos ativos financeiros**

Os critérios estabelecidos pelo quadro regulamentar contabilístico para a classificação de instrumentos financeiros são detalhados a seguir:

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.
	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.	AF mantenidos para negociar.
	Resto.	
		AF no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados.

Os investimentos em instrumentos de capital próprio diferentes de empresas subsidiárias, empresas comuns e associadas são uma exceção aos critérios gerais de avaliação acima descritos. De modo geral, a Sociedade exerce a opção no reconhecimento inicial e de forma irrevogável por incluir na carteira de ativos financeiros ao justo valor através de alterações noutro rendimento integral investimentos em instrumentos de capital próprio que não foram classificados como detidos para negociação e que, se a referida opção não for exercida, seriam classificados como ativos financeiros obrigatoriamente ao justo valor através de alterações nos resultados.

No que diz respeito à avaliação do modelo de negócio, este não depende das intenções para um instrumento individual, mas é determinado para um conjunto de instrumentos, tendo em consideração a frequência, montante e calendário das vendas em exercícios anteriores, os motivos das referidas vendas e as expectativas em relação a vendas futuras. As vendas pouco frequentes ou pouco significativas, aquelas próximas do vencimento do ativo e as motivadas por aumentos do risco de crédito dos ativos financeiros ou para gerir o risco de concentração, entre outras, podem ser compatíveis com o modelo de detenção de ativos para receber fluxos de caixa contratuais.

Em particular, a expectativa da Sociedade de realizar vendas significativas de empréstimos (ou ativos financeiros semelhantes) que tenham sofrido uma imparidade no risco de crédito não é inconsistente com a classificação dos referidos empréstimos sob o modelo de negócio de detenção dos ativos financeiros para receber os seus fluxos de caixa contratuais. Estas vendas não se calculam para efeitos de determinação da frequência das vendas e a sua importância e são, portanto, excluídas dos rácios de acompanhamento.

No que diz respeito à avaliação de se os fluxos de caixa de um instrumento são apenas pagamentos de capital e juros, a Sociedade realiza uma série de juízos ao avaliar a referida conformidade (teste SPPI), os mais significativos são enumerados abaixo:

- Valor temporal do dinheiro modificado: para avaliar se a taxa de juro de uma operação incorpora alguma contraprestação que não a ligada à passagem do tempo, a Sociedade considera fatores tais como a moeda em que o ativo financeiro é denominado e o prazo para o qual a taxa de juro é estabelecida. Em particular, a Sociedade realiza uma análise periódica para as operações

que apresentam uma diferença entre o teor e a frequência de revisão, que são comparadas com um instrumento que não teria tal diferença dentro de um limiar de tolerância.

- Exposição a riscos não relacionados com um acordo básico de empréstimo: considera-se se os termos contratuais dos ativos financeiros introduzem exposição a riscos ou volatilidade nos fluxos de caixa contratuais que não estariam presentes num acordo básico de empréstimo, tal como a exposição a alterações nos preços das ações ou das matérias-primas cotadas, que não seriam consideradas para passar no teste SPPI.
- Cláusulas que modificam o calendário ou o montante dos fluxos: a Sociedade considera a existência de condições contratuais em virtude das quais o calendário ou o montante dos fluxos contratuais do ativo financeiro pode mudar. É o caso de: i) ativos cujas condições contratuais permitam a amortização antecipada de todo ou parte do capital; ii) ativos para os quais é contratualmente permitida uma extensão de duração; ou iii) ativos para os quais os pagamentos de juros podem variar em função de uma variável não financeira especificada no contrato. Nestes casos avalia-se se os fluxos contratuais que podem ser gerados ao longo da vida do instrumento devido a essa condição contratual são apenas pagamentos de capital e juros do montante de capital em dívida, podendo incluir uma compensação adicional razoável pela rescisão antecipada do contrato.
- Alavancagem: os ativos financeiros com alavancagem, ou seja, aqueles em que a variabilidade dos fluxos contratuais é aumentada para que não tenham as características económicas dos juros, não podem ser considerados ativos financeiros que satisfaçam o teste SPPI (por exemplo, instrumentos derivados, tais como contratos simples de opção).
- Subordinação e perda do direito de cobrança: a Sociedade avalia as cláusulas contratuais que podem resultar numa perda dos direitos de cobrança sobre os montantes de capital e juros sobre o capital em dívida.
- Moeda: ao analisar se os fluxos contratuais são apenas pagamentos de capital e juros sobre o montante do capital em dívida, a Sociedade considera a moeda em que o ativo financeiro é denominado para avaliar as características dos fluxos contratuais, por exemplo, ao avaliar o elemento do valor temporal do dinheiro com base na referência utilizada para a fixação da taxa de juro do ativo financeiro.
- Instrumentos vinculados contratualmente: relativamente às posições em instrumentos vinculados contratualmente, é realizada uma análise "look through", a partir da qual os fluxos derivados deste tipo de ativos são considerados como consistindo apenas em pagamentos de capital e juros sobre o capital em dívida, se:
  - ❖ as condições contratuais da parcela cuja classificação estiver a ser avaliada (sem examinar o conjunto subjacente de instrumentos financeiros) resultarem em fluxos de caixa que são unicamente pagamentos de capital e juros sobre o capital em dívida (por exemplo, taxa de juro da parcela não vinculada ao índice de matérias-primas);
  - ❖ o conjunto subjacente de instrumentos financeiros consistir em instrumentos com fluxos contratuais que são apenas pagamentos de capital e juros sobre o capital em dívida; e
  - ❖ a exposição ao risco de crédito correspondentemente à parcela é igual ou melhor do que a exposição ao risco de crédito do conjunto subjacente de instrumentos financeiros (por exemplo, a notação de risco da parcela cuja classificação está a ser avaliada é igual ou melhor do que a que se aplicaria a uma única parcela constituída pelo conjunto subjacente de instrumentos financeiros). Por conseguinte, se o rating da parcela for igual ou superior ao do veículo, será considerada como cumprindo a presente condição.

O conjunto subjacente referido no parágrafo anterior pode, além disso, incluir instrumentos que reduzam a variabilidade dos fluxos do referido conjunto de instrumentos de modo que, quando combinados com estes, resultem em fluxos que sejam unicamente pagamentos de capital e juros sobre o capital em dívida (por exemplo, um limite máximo ou mínimo de taxa de juro, ou um contrato que reduza o risco de crédito dos instrumentos). Pode também incluir instrumentos que permitam que os fluxos das parcelas sejam alinhados com os fluxos do conjunto de instrumentos subjacentes para atender exclusivamente às diferenças na taxa de juro, moeda em que os fluxos são denominados (incluindo a inflação) e o calendário de fluxos.

- Ativos sem responsabilidade pessoal (sem recurso): o facto de não haver responsabilidade pessoal em relação a um ativo financeiro não implica que este deva ser tratado como um ativo financeiro Não SPPI. Nestas situações, a Sociedade avalia os ativos subjacentes ou fluxos de caixa para determinar se estes consistem unicamente em pagamentos de capital e juros sobre o capital em dívida, independentemente da natureza dos subjacentes.

Em particular, no caso de operações de financiamento de projetos que são reembolsadas apenas a partir das receitas dos projetos financiados, a Sociedade analisa se os fluxos contratualmente determinados como capital e juros representam efetivamente o pagamento de capital e juros sobre o capital em dívida.

- **Compensação negativa (cláusulas simétricas):** determinados instrumentos incorporam uma condição contratual que, em caso de amortização antecipada de todo ou parte do capital em dívida, a parte que opta por rescindir o contrato antecipadamente (seja o devedor ou o credor) pode receber uma compensação adicional razoável, apesar de ser a parte que toma tal medida. É o caso, por exemplo, das chamadas cláusulas simétricas, presentes em determinados instrumentos de financiamento a taxa fixa, que estipulam que no momento em que o credor executa a opção de amortizar antecipadamente, deve haver uma compensação pela rescisão antecipada do contrato, que será a favor do devedor ou do credor, dependendo da evolução das taxas de juro desde o momento da origem até à data em que o contrato é rescindido antecipadamente.

O facto de um instrumento financeiro incorporar este termo contratual, conhecido como compensação negativa, não implica que o instrumento em questão deva ser considerado como Não SPPI. Um instrumento financeiro que de outra forma se qualificaria como compatível com o SPPI, exceto pelo facto de incorporar uma compensação adicional razoável pela rescisão antecipada do contrato (a receber ou a pagar pela parte que decide rescindir o contrato antecipadamente) é elegível para ser avaliado ao custo amortizado ou ao justo valor através de alterações noutro rendimento integral, tal como determinado pelo modelo de negócio.

Nos casos em que uma característica de um ativo financeiro não seja consistente com um contrato básico de empréstimo, ou seja, se houver características do ativo que dão origem a fluxos contratuais que não sejam pagamentos de capital e juros sobre o capital em dívida, a Sociedade avaliará a importância e probabilidade de ocorrência para determinar se a referida característica ou elemento deve ser tomado em consideração na avaliação do Teste SPPI.

No que diz respeito à importância de uma característica de um ativo financeiro, a avaliação da Sociedade consiste em estimar o impacto que esta pode ter nos fluxos contratuais. O impacto de um elemento não é significativo quando resulta numa variação nos fluxos de caixa esperados de menos de 5%. Este limiar de tolerância é determinado com base nos fluxos contratuais previstos e não descontados.

Se a característica de um instrumento puder ter um efeito significativo nos fluxos contratuais, mas essa característica de fluxos afetar os fluxos contratuais do instrumento apenas no momento de um evento que seja extremamente raro, altamente anómalo e altamente improvável de ocorrer, a Sociedade não deve considerar a referida característica ou elemento para avaliar se os fluxos de caixa contratuais do instrumento são unicamente pagamentos de capital e juros sobre o capital em dívida.

### **Classificação dos passivos financeiros**

Os passivos financeiros são classificados nas seguintes categorias: "Passivos financeiros detidos para negociação", "Passivos financeiros designados a justo valor através de alterações nos resultados" e "Passivos financeiros a custo amortizado", a menos que devam ser apresentados como "Passivos incluídos em grupos de alienação de elementos classificados como detidos para venda" ou correspondam a "Alterações do justo valor dos elementos cobertos de uma carteira com cobertura de risco de juro" ou "Derivados – contabilidade de cobertura", apresentadas separadamente.

Em particular, na carteira "Passivos financeiros a custo amortizado": registam-se os passivos financeiros que não foram classificados como detidos para negociação ou como outros passivos financeiros a justo valor através de alterações nos resultados. Os saldos registados nesta categoria correspondem à atividade típica de financiamento da Sociedade, independentemente da sua forma de instrumentalização e do seu prazo de vencimento.

### **Reconhecimento inicial e avaliação**

No reconhecimento inicial, todos os instrumentos financeiros são registados pelo seu justo valor. Para os instrumentos financeiros que não são registados pelo justo valor através de alterações nos resultados, o montante do justo valor é ajustado adicionando ou deduzindo os custos de transação diretamente atribuíveis à sua aquisição ou emissão. No caso dos instrumentos financeiros a justo valor através de alterações nos resultados, os custos de transação diretamente atribuíveis são reconhecidos imediatamente na demonstração de resultados.

Os custos de transação são definidos como despesas diretamente atribuíveis à aquisição ou disposição de um ativo financeiro, ou à emissão ou assunção de um passivo financeiro, que não teriam sido incorridos se a Sociedade não tivesse realizado a transação. Entre elas incluem-se as comissões pagas a intermediários (como as de prescritores). Em nenhum caso as despesas administrativas internas e as despesas de estudos e análises prévias são consideradas custos de transação.

A Sociedade identifica através de ferramentas de contabilidade analítica os custos de transação diretos e incrementais das operações de ativo. Estes custos são incluídos na determinação da taxa de juro efetiva, reduzindo-a para os ativos financeiros, pelo que se regularizam ao longo da duração da operação.

### **Avaliação posterior dos ativos financeiros**

Após o seu reconhecimento inicial, a Sociedade avalia um ativo financeiro a custo amortizado, a justo valor através de alterações noutro rendimento integral, a justo valor através de alterações nos resultados.

Os itens a cobrar por operações comerciais que não têm uma componente de financiamento significativa e os créditos comerciais e instrumentos de dívida de curto prazo que são inicialmente avaliados pelo preço da transação ou do seu capital, respetivamente, continuam a ser avaliados pelo referido montante menos o ajustamento de valor por imparidade estimado, tal como descrito na secção 2.6.

Em relação às compras e vendas regulares de instrumentos de rendimento fixo e rendimento variável, estas são geralmente registadas na data de liquidação.

***Receitas e despesas dos ativos e passivos financeiros***

As receitas e despesas dos instrumentos financeiros são reconhecidas utilizando os seguintes critérios:

Cartera		Reconocimiento de ingresos y gastos
Activos financieros	A coste amortizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 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).</li> <li>&gt; 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.</li> </ul>
	A valor razonable con cambios en resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 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.</li> <li>&gt; Intereses devengados: correspondientes a los instrumentos de deuda se calculan aplicando en método del tipo de interés efectivo.</li> </ul>
	A valor razonable con cambios en otro resultado global (*)	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Intereses o dividendos devengados, en la cuenta de pérdidas y ganancias. Los intereses, igual que los activos a coste amortizado.</li> <li>&gt; 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.</li> <li>&gt; Los instrumentos de deuda, las pérdidas por deterioro de valor o las ganancias para posterior recuperación en la cuenta de pérdidas y ganancias.</li> <li>&gt; Los restantes cambios de valor se reconocen en otro resultado global.</li> </ul>
Pasivos financieros	A coste amortizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 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.</li> <li>&gt; Resto de cambios de valor: ingreso o gasto cuando el instrumento financiero cause baja del balance o se reclasifique.</li> </ul>
	A valor razonable con cambios en resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 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"> <li>&gt; 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</li> <li>&gt; b) el importe restante del cambio en el valor razonable del pasivo se reconoce en el resultado del ejercicio.</li> </ul> </li> <li>&gt; Intereses devengados: correspondientes a los instrumentos de deuda se calculan aplicando el método del tipo de interés efectivo.</li> </ul>

(\*) 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.

A taxa de juro efetiva é a taxa que desconta os pagamentos ou cobranças de caixa futuras estimadas durante a vida esperada do ativo financeiro ou passivo financeiro no que diz respeito ao valor contabilístico de um ativo financeiro ou ao custo amortizado de um passivo financeiro. Para calcular a taxa de juro efetiva, a Sociedade estima os fluxos de caixa esperados tendo em conta todos os termos contratuais do instrumento financeiro, mas sem ter em conta as perdas de crédito esperadas. O cálculo inclui todas as comissões e pontos de base de juros, pagos ou recebidos pelas partes do contrato, que incluem a taxa de juros efetiva, os custos de transação e quaisquer outros prémios ou descontos. Nos casos em que os fluxos de caixa ou a vida restante de um instrumento financeiro não podem ser estimados de forma fiável (por exemplo, pagamentos antecipados), a Sociedade utiliza os fluxos de caixa contratuais ao longo do período contratual completo do instrumento financeiro.

### Reclassificações entre carteiras de instrumentos financeiros

Apenas se a Sociedade decidisse alterar o seu modelo de negócio para a gestão de ativos financeiros, iria reclassificar todos os ativos financeiros afetados segundo os requisitos dispostos na Circular 4/2019. A referida reclassificação seria realizada de forma prospetiva a partir da data da reclassificação. De acordo com a abordagem da Circular 4/2019, as alterações no modelo de negócio ocorrem geralmente com muito pouca frequência. Os passivos financeiros não podem ser reclassificados entre carteiras.

### 2.4. Compensação de ativos e passivos financeiros

Os ativos e passivos financeiros são compensados e, consequentemente, apresentados no balanço pelo seu montante líquido, apenas quando existe o direito legalmente exigível de compensar os montantes dos instrumentos mencionados e a intenção de liquidar a quantidade líquida, ou de realizar o ativo e proceder ao pagamento do passivo simultaneamente, tendo em consideração o seguinte:

- O direito, exigível legalmente, de compensar os montantes reconhecidos não deve depender de um evento futuro e deve ser legalmente executável em todas as circunstâncias, incluindo em casos de falta de pagamento ou insolvência de qualquer das partes.
- Admitem-se como equivalentes a "liquidações pelo montante líquido" aquelas liquidações que cumpram as seguintes condições: o risco de crédito e de liquidez é praticamente eliminado; e a liquidação do ativo e do passivo é efetuada num único processo de liquidação.

A Sociedade não realizou operações de compensação de ativos e passivos financeiros nos exercícios de 2021 e 2020.

### 2.5. Desreconhecimento de

Um ativo financeiro é desreconhecido no todo ou em parte no balanço quando os direitos contratuais sobre os fluxos de caixa do ativo financeiro expiram ou quando são transferidos para um terceiro separado da sociedade.

O tratamento contábilístico a aplicar às transferências de ativos está condicionado pelo grau e pela forma como são transferidos para terceiros os riscos e benefícios associados à propriedade dos ativos a transferir:

- Se os riscos e vantagens inerentes à propriedade do ativo financeiro forem substancialmente transferidos para terceiros (no caso de, entre outros, vendas incondicionais, vendas com acordo de recompra pelo seu justo valor na data de recompra, vendas de ativos financeiros com uma opção de compra adquirida ou de venda emitida profundamente out of the money), este é desreconhecido do balanço e quaisquer direitos e obrigações retidos ou decorrentes da transferência são reconhecidos simultaneamente.
- Se os riscos e vantagens inerentes à propriedade do ativo financeiro transferido forem substancialmente retidos (no caso de, entre outros, vendas de ativos financeiros com acordo de recompra por um preço fixo ou pelo preço de venda mais a rentabilidade habitual de um mutuante, contratos de empréstimo de títulos em que o mutuário tem a obrigação de devolver os mesmos ou similares) não são desreconhecidos do balanço e continuam a ser avaliados com os mesmos critérios utilizados antes da transferência, sendo reconhecidos para efeitos contábilísticos:
  - ◆ Um passivo financeiro associado por um montante igual ao da contraprestação recebida, que é posteriormente avaliado ao seu custo amortizado, a menos que cumpra os requisitos para ser classificado como outros passivos a justo valor através de alterações no resultado líquido do exercício.
  - ◆ As receitas do ativo financeiro transferido, mas não desreconhecido, e as despesas do novo passivo financeiro, sem compensação.



- Se os riscos e vantagens inerentes à propriedade do ativo financeiro transferido não forem substancialmente transferidos nem retidos (no caso de, entre outros, vendas de ativos financeiros com opção de compra adquirida ou de venda emitida que não estejam profundamente in the money nem out of the money ou outro tipo de melhorias de crédito por uma parte do ativo transferido), distingue-se entre:
  - ◆ Se a sociedade cedente não retém o controlo do ativo financeiro transferido, este é desreconhecido do balanço e quaisquer direitos e obrigações retidos ou decorrentes da transferência são reconhecidos.
  - ◆ Se a sociedade cedente retém o controlo do ativo financeiro transferido, continua a reconhecê-lo no balanço por um montante igual à sua exposição a alterações de valor e reconhece um passivo associado ao ativo financeiro transferido. O montante líquido do ativo transferido e do passivo associado será o custo amortizado dos direitos e obrigações retidos, se o ativo for mensurado pelo custo amortizado, ou o justo valor dos direitos e obrigações retidos, se o ativo transferido for mensurado pelo justo valor.

Do mesmo modo, os passivos financeiros serão desreconhecidos do balanço quando as obrigações decorrentes do contrato tiverem sido pagas, cumpridas ou expirado.

## 2.6. Imparidade do valor dos ativos financeiros

A Sociedade aplica os requisitos sobre a imparidade do valor aos instrumentos de dívida avaliados ao custo amortizado e ao justo valor através de alterações noutra rendimento integral, bem como a outras exposições envolvendo risco de crédito.

O objetivo dos requisitos do quadro regulamentar contabilístico sobre imparidade do valor é reconhecer as perdas de crédito esperadas das operações, avaliadas numa base coletiva ou individual, tendo em conta toda a informação razoável e fundamentada disponível, incluindo a de carácter prospetivo.

As perdas por imparidade do período nos instrumentos de dívida são reconhecidas como uma despesa na rubrica "Imparidade do valor ou reversão da imparidade de ativos financeiros não avaliados ao justo valor através de alterações nos resultados e perdas ou ganhos líquidos por modificação" da demonstração de resultados. As perdas por imparidade nos instrumentos de dívida a custo amortizado são reconhecidas contra uma conta de abatimento de provisões que reduz o valor contabilístico do ativo, enquanto as daqueles ao justo valor através de alterações noutra rendimento integral são reconhecidas contra outro rendimento integral acumulado.

As coberturas para perdas por imparidade nas exposições que envolvem riscos de crédito que não sejam instrumentos de dívida são registadas como uma provisão na rubrica "Provisões – Compromissos e garantias concedidas" do passivo do balanço. As dotações e reversões das referidas coberturas são registadas com encargo na rubrica "Provisões ou reversão de provisões" da demonstração de resultados.

Para efeitos do registo da cobertura para perdas por imparidade dos instrumentos de dívida, as seguintes definições devem ser tidas em conta previamente:

- A** Perdas de crédito: correspondem à diferença entre todos os fluxos de caixa contratuais devidos à Sociedade de acordo com o contrato do ativo financeiro e todos os fluxos de caixa que esta espera receber (ou seja, a totalidade da insuficiência de fluxos de caixa), descontados à taxa de juro efetiva original ou, para os ativos financeiros comprados ou originados com imparidade de crédito, à taxa de juro efetiva ajustada pela qualidade de crédito, ou a taxa de juro à data a que se referem as demonstrações financeiras quando esta seja variável.

No caso dos compromissos de empréstimo concedidos, é feita uma comparação entre os fluxos de caixa contratuais que seriam devidos à Sociedade no caso da disposição do compromisso de empréstimo e os fluxos de caixa que esta espera receber se se dispõe do compromisso.

A Sociedade estima os fluxos de caixa da operação ao longo da sua vida útil esperada, tendo em conta todos os termos e condições contratuais da operação (tais como opções de amortização antecipada, de extensão, de resgate e outras semelhantes). Nos casos excecionais em que não seja possível estimar com fiabilidade a vida útil esperada, é utilizado o restante prazo contratual da operação, incluindo opções de extensão.

Naqueles casos em que a estratégia em vigor da Sociedade para a redução dos ativos problemáticos preveja cenários de venda de empréstimos e outras contas a cobrar que tenham registado um aumento no seu risco de crédito (exposição classificada na Stage 3), a Sociedade mantém quaisquer ativos afetados pela referida estratégia ao abrigo do modelo de negócio de detenção dos ativos para receber os seus fluxos de caixa contratuais, pelo que são avaliados e classificados na carteira de "Ativos financeiros a custo amortizado", desde que os seus fluxos sejam apenas pagamentos de capital e juros. Além disso, enquanto persistir a intenção de vender, a provisão correspondente para o risco de crédito tem em conta o preço a receber de um terceiro.

- B** Perdas de crédito esperadas: são a média ponderada das perdas de crédito, utilizando como pesos os respetivos riscos de ocorrência de eventos de incumprimento. Deve ser tida em conta a seguinte distinção:
- Perdas de crédito esperadas na vida útil da operação: são as perdas de crédito esperadas resultantes de potenciais eventos de incumprimento ao longo da vida esperada da operação.
  - Perdas de crédito esperadas em doze meses: são a parte das perdas de crédito esperadas durante a vida da operação que corresponde às perdas de crédito esperadas resultantes dos eventos de incumprimento que possam ocorrer na operação nos doze meses seguintes à data de referência.

O montante das coberturas para perdas por imparidade é calculado com base na existência ou não de um aumento significativo do risco de crédito desde o reconhecimento inicial da operação, e na ocorrência ou não de um evento de incumprimento:

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
<b>Criterios de clasificación y de traspaso</b>	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 <b>90</b> días de antigüedad.	Operaciones para las que no se tengan expectativas razonables de recuperación.
<b>Cálculo de la cobertura de deterioro</b>	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.
<b>Cálculo y reconocimiento de intereses</b>	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.
<b>Operaciones incluidas</b>	Reconocimiento inicial de los instrumentos financieros.	Operaciones incluidas en un acuerdo de sostenibilidad que no han completado el periodo de prueba.  Operaciones de acreditados en concurso de acreedores en las que no proceda su clasificación como riesgos dudosos o fallidos.  Operaciones refinanciadas o reestructuradas que no proceda clasificar como dudosas y están aún en periodo de prueba  Operaciones con importes vencidos con más de <b>30</b> días de antigüedad.  Operaciones que mediante indicadores <i>triggers</i> de mercado se pueda determinar que se ha producido un incremento significativo de riesgo.	<b>Dudoso por razones de morosidad:</b> Operaciones con importes vencidos de antigüedad mayor a <b>90</b> días. Operaciones en las que todos sus titulares son arrastradores (criterio de riesgo persona).  <b>Dudoso por razones distintas de morosidad:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Operaciones que presentan dudas razonables sobre su reembolso total contractual.</li> <li>&gt; Operaciones con saldos reclamados judicialmente.</li> <li>&gt; Operaciones en las que se ha iniciado el proceso de ejecución de la garantía real.</li> <li>&gt; Operaciones y garantías de los titulares en concurso de acreedores sin petición de liquidación.</li> <li>&gt; Operaciones refinanciadas a las que corresponda su clasificación en dudoso.</li> <li>&gt; Las operaciones compradas/originadas con deterioro crediticio.</li> </ul>	Operaciones de remota recuperación.  Bajas parciales de operaciones sin que se produzca la extinción de los derechos (fallidos parciales).  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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deuda inferior a 15.000€ (sólo aplicable a la línea de negocio tarjetas (tarjetas prescriptor y negocio tarjetas).</li> <li>- Dotación superior al 70%</li> <li>- Sin cobros en los últimos 3 meses.</li> <li>- Sin propuesta de solución existente.</li> </ul>

A Sociedade classifica como anulados os instrumentos de dívida, vencidos ou não, cuja recuperação é considerada improvável, e desreconhece-os do ativo, sem prejuízo de quaisquer ações que possam ser tomadas para tentar a sua cobrança até que os seus direitos sejam definitivamente extintos por caducidade, dispensa de pagamento ou outras causas.

Os critérios aplicáveis para a realização da exposição duvidosa ao risco de anulação estão detalhados no gráfico acima.

Quando os fluxos de caixa contratuais de um ativo financeiro são modificados ou o ativo financeiro é trocado por outro, e a modificação ou troca não resulta no seu desreconhecimento do balanço, a Sociedade recalcula o valor contábilístico bruto do ativo financeiro, considerando os fluxos modificados e a taxa de juro efetiva aplicável antes da modificação, e reconhece qualquer diferença que surja como uma perda ou ganho por modificação no resultado do período. O montante dos custos de transação diretamente atribuíveis aumenta o valor contábilístico do ativo financeiro modificado e será amortizado ao longo da sua vida útil remanescente, o que obrigará a sociedade a recalcular a taxa de juro efetiva.

## 2.7. Operações de refinanciamento ou reestruturação

De acordo com o estabelecido pelos regulamentos, estas operações correspondem àquelas em que o cliente apresentou, ou se espera que apresente, dificuldades financeiras para cumprir as suas obrigações de pagamento nos termos contratuais em vigor e, por esta razão, uma nova operação foi modificada, cancelada e/ou formalizada.

Estas operações podem materializar-se através de:

- Concessão de uma nova operação (operação de refinanciamento) que anula total ou parcialmente outras operações (operações refinanciadas) que foram anteriormente concedidas pela Sociedade ao mesmo titular ou a outras empresas do seu grupo económico, sendo que os riscos anteriormente vencidos se tornam atualizados com os pagamentos.
- Modificação das condições contratuais de uma operação existente (operações reestruturadas) de modo a alterar o seu quadro de amortização (carências, aumento do prazo, redução da taxa de juro, modificação do quadro de amortização, prorrogação de todo ou parte do capital no vencimento, etc.).
- Ativação de cláusulas contratuais acordadas na origem que atrasam o reembolso da dívida (carência flexível).
- Cancelamento parcial da dívida sem qualquer contribuição de fundos do cliente (execução hipotecária, compra ou dação das garantias, ou dispensa de pagamento de capital, juros, comissões ou quaisquer outras despesas decorrentes do crédito concedido ao cliente).

A existência de faltas de pagamento anteriores é um indício de dificuldades financeiras. Presume-se, salvo prova em contrário, que existe uma reestruturação ou refinanciamento quando a modificação das condições contratuais afete operações que estiveram vencidas durante mais de 30 dias pelo menos uma vez nos três meses que precedem a sua modificação. No entanto, a existência de faltas de pagamento anteriores não é uma condição necessária para que uma operação seja considerada como de refinanciamento ou reestruturada.

O cancelamento de operações, a modificação das condições contratuais ou a ativação de cláusulas que atrasam o reembolso devido à impossibilidade de cumprir vencimentos futuros também constitui um refinanciamento/reestruturação.

Face às anteriores, as renovações e renegociações são concedidas sem que o mutuário tenha, ou se preveja que possa ter no futuro, dificuldades financeiras; ou seja, são concedidas por razões comerciais e não com o objetivo de facilitar o pagamento na concessão da operação.

Para que uma operação seja considerada como tal, os titulares devem poder obter no mercado, na data, operações por um montante e com condições financeiras semelhantes às que lhes são aplicadas pela Sociedade. Estas condições, por sua vez, devem estar ajustadas às concedidas nessa data aos titulares com perfil de risco semelhante.

Como regra geral, as operações refinanciadas ou reestruturadas e as novas operações realizadas para o seu refinanciamento são classificadas na categoria de risco normal sob vigilância especial. No entanto, atendendo às características específicas da operação, são classificadas como em risco duvidoso quando satisfazem os critérios gerais de classificação dos instrumentos de dívida como tal e, em particular i) operações sustentadas num plano de negócios inadequado, ii) operações que incluam cláusulas contratuais que

atrasam o reembolso, tais como períodos de carência superiores a 24 meses, *iii*) operações com montantes desconhecidos do balanço por serem considerados irreversíveis que excedam as coberturas resultantes da aplicação das percentagens estabelecidas para o risco normal sob vigilância especial; e *iv*) quando as medidas pertinentes de reestruturação ou refinanciamento resultarem numa redução da obrigação financeira em mais de 1% do valor atual líquido dos fluxos de caixa esperados. Adicionalmente, os critérios de saída de duvidosos foram ajustados de modo que as operações refinanciadas não possam migrar para a stage 2 até que tenham estado a amortizar durante 12 meses.

As operações refinanciadas ou reestruturadas e as novas operações realizadas para o seu refinanciamento permanecem identificadas como sob vigilância especial durante um período experimental até que todos os requisitos seguintes sejam cumpridos:

- Que se tenha concluído, após uma revisão da situação de capital próprio e financeira do titular, que não é previsível que possa ter dificuldades financeiras e que é, portanto, altamente provável que consiga cumprir com as suas obrigações para com a Sociedade em tempo útil.
- Que tenha decorrido um prazo mínimo de dois anos desde a data de formalização da operação de reestruturação ou refinanciamento ou, se for posterior, desde a data de reclassificação a partir da categoria de "risco duvidoso".
- Que o titular tenha pago as prestações devidas, de capital e juros, desde a data na qual foi formalizada a operação de reestruturação ou refinanciamento ou, se for posterior, desde a data de reclassificação ou a partir da categoria de "duvidoso". Adicionalmente, é necessário: *i*) que o titular tenha satisfeito com pagamentos regulares um montante igual a todos os montantes (capital e juros) que se encontrassem vencidos na data da operação de reestruturação ou refinanciamento, ou que foram desconhecidos em resultado da mesma; *ii*) ou, quando mais adequado, tendo em conta as características das operações, tenham sido verificados outros critérios objetivos que demonstrem a capacidade de pagamento do titular.

A existência de cláusulas contratuais que atrasem o reembolso, tais como períodos de carência para o capital, implica que a operação permaneça identificada como um risco normal sob vigilância especial até que todos os critérios sejam cumpridos.

- Que o titular não tenha nenhuma outra operação com montantes vencidos há mais de 30 dias no final do período.

Quando todos os requisitos acima são cumpridos, as operações deixam de ser identificadas nas demonstrações financeiras como operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas.

Durante o período experimental acima referido, um novo refinanciamento ou reestruturação das operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas, ou a existência de montantes vencidos nas referidas operações com uma antiguidade superior aos 30 dias, resulta na reclassificação destas operações para a categoria de risco duvidoso por razões diferentes da morosidade, desde que tenham sido classificadas na categoria de risco duvidoso antes do início do período experimental.

As operações refinanciadas ou reestruturadas e as novas operações realizadas para o seu refinanciamento permanecem identificadas como de risco duvidoso até que os critérios gerais dos instrumentos de dívida e, em particular, os seguintes requisitos sejam verificados:

- Que tenha decorrido um período de um ano desde a data de refinanciamento ou reestruturação.
- Que o titular tenha pagado as prestações devidas de capital e juros (ou seja, situação regularizada) reduzindo o capital renegociado, a partir da data em que a operação de reestruturação ou refinanciamento foi formalizada ou, se for posterior, a partir da data em que foi reclassificada na categoria de duvidoso.
- Que se tenha satisfeito com pagamentos regulares um montante equivalente a todos os montantes, capital e juros, que se encontrassem vencidos na data da operação de reestruturação ou refinanciamento, ou que foram desconhecidos em resultado da mesma, ou, quando mais adequado, tendo em conta as características das operações, que se tenham verificado outros critérios objetivos que demonstrem a capacidade de pagamento.
- Que o titular não tenha nenhuma outra operação com montantes vencidos por mais de 90 dias na data de reclassificação para a categoria de risco normal sob vigilância especial da operação de refinanciamento ou reestruturada.

Por outro lado, em relação ao tratamento contábilístico das moratórias decorrentes do apoio à COVID-19, tanto legislativas como sectoriais, a Sociedade considera que representam uma mudança qualitativa relevante que dá origem a uma modificação contratual (ver Nota Risco de Crédito – Impacto da COVID).

## 2.8. Operações em moeda estrangeira

A moeda funcional e a moeda de apresentação da Sociedade é o euro, sendo os saldos e transações denominados em moedas que não o euro denominados em moeda estrangeira.

Todas as transações em moeda estrangeira são registadas na altura do seu reconhecimento inicial aplicando-lhes a taxa de câmbio à vista entre a moeda funcional e a moeda estrangeira.

No final de cada período de referência, os itens monetários em moeda estrangeira são convertidos em euros utilizando a taxa de câmbio publicada pelo Banco Central Europeu. Os itens não monetários avaliados pelo custo histórico são convertidos em euros aplicando a taxa de câmbio da data de aquisição e os itens não monetários avaliados pelo justo valor são convertidos à taxa de câmbio da data de determinação do justo valor.

A Sociedade não realizou operações em moeda estrangeira nos exercícios de 2021 e 2020.

2.9. Reconhecimento de receitas e despesas

Os critérios mais significativos utilizados no reconhecimento das suas receitas e despesas são resumidos a seguir:

	Características	Reconocimiento	
Ingresos y gastos por intereses, dividendos y conceptos asimilados	Ingresos y gastos por intereses y conceptos asimilados	En función de su período 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"> <li>&gt; 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.</li> <li>&gt; 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.</li> <li>&gt; El Grupo puede transferir el control a lo largo del tiempo o en un momento concreto (véanse las etapas en el siguiente cuadro).</li> </ul>	

(\* ) 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.

Em particular, a Sociedade segue as seguintes etapas:

<b>Fase 1</b>	Identificación del contrato (o contratos) con el cliente y de la obligación u obligaciones derivadas de la ejecución del contrato.	<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"> <li>&gt; un bien, un servicio o un grupo de bienes o servicios diferenciados, o</li> <li>&gt; una serie de bienes o servicios diferenciados que sean prácticamente iguales y que se atengan al mismo patrón de transferencia al cliente.</li> </ul>
<b>Fase 2</b>	Determinación del precio de la transacción	<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>
<b>Fase 3</b>	Asignación del precio de la transacción entre las obligaciones de ejecución.	<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>
<b>Fase 4</b>	Reconocimiento del ingreso a medida que la entidad cumple con sus obligaciones.	<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 acordo com o quadro contabilístico aplicável à Sociedade, procede-se à ativação de todos aqueles custos incrementais da obtenção e/ou cumprimento de um contrato sempre que:

- os custos estejam diretamente relacionados com um contrato ou um contrato esperado que a sociedade possa identificar especificamente (por exemplo, custos relacionados com serviços a serem prestados como resultado da renovação de um contrato existente ou os custos de conceção de um ativo a ser transferido ao abrigo de um contrato específico que ainda não tenha sido aprovado);



- os custos gerem ou aumentem os recursos da sociedade que serão utilizados para satisfazer (ou para continuar a satisfazer) as obrigações de execução no futuro; e
- espera-se recuperar os custos.

A Sociedade reconhece estes custos capitalizados na demonstração de resultados com base na duração do contrato-quadro ou das operações que dão origem aos custos e, adicionalmente, pelo menos a cada seis meses, realiza um teste de imparidade para avaliar até que ponto os lucros futuros gerados pelos referidos contratos suportam os custos capitalizados. No caso de os custos excederem o valor atual dos lucros futuros, estes ativos seriam depreciados na proporção relevante.

## 2.10. Benefícios para colaboradores

Incluem todas as formas de contraprestação concedida em troca dos serviços prestados pelos colaboradores da Sociedade ou por indemnizações por despedimento. Podem ser classificados nas seguintes categorias:

### **Benefícios para os colaboradores a curto prazo**

Correspondem aos benefícios para os colaboradores, para além de indemnizações por despedimento, que deverão ser liquidados na totalidade antes dos doze meses seguintes após o final do período anual referido, resultantes dos serviços prestados pelos colaboradores nesse período. Incluem salários, vencimentos e contribuições para a segurança social; direitos a licenças remuneradas e ausências por doença remuneradas; participação em ganhos e incentivos e benefícios não monetários para os colaboradores, tais como cuidados médicos, alojamento, automóveis e fornecimento de bens e serviços gratuitos ou parcialmente subsidiados.

O custo dos serviços prestados está registado na rubrica "Despesas de administração – Despesas com pessoal" da demonstração de resultados.

### **Planos de contribuição definida**

Os compromissos pós-emprego mantidos com os colaboradores são considerados compromissos de contribuição definida quando se realizam contribuições de carácter pré-determinado a uma entidade separada, sem ter uma obrigação legal ou efetiva de realizar contribuições adicionais se a entidade separada não puder atender às remunerações para os colaboradores relacionadas com os serviços prestados no exercício corrente e nos anteriores. As contribuições realizadas neste contexto em cada exercício são registadas na rubrica "Despesas de administração – Despesas com pessoal" da demonstração de resultados.

### **Benefícios por cessação**

O acontecimento que dá origem a esta obrigação é a cessação da relação de trabalho entre a Sociedade e o colaborador em consequência de uma decisão da Sociedade, da criação de uma expectativa válida para o colaborador ou da decisão de um colaborador de aceitar benefícios por uma oferta irrevogável da Sociedade em troca da cessação do contrato de trabalho.

Reconhece-se um passivo e uma despesa a partir do momento em que a sociedade não puder retirar a oferta desses benefícios realizada aos colaboradores ou a partir do momento em que reconhece os custos por uma reestruturação que envolva o pagamento de benefícios por cessação. Estes montantes são registados como uma provisão na rubrica "Provisões – Outras remunerações aos colaboradores a longo prazo" do balanço, até à sua liquidação.

### **Remuneração de colaboradores com base em instrumentos de capital**

No âmbito da atribuição de remuneração variável ou participação em planos de incentivos a longo prazo, os colaboradores da Sociedade podem ter direito a receber parte da sua remuneração em instrumentos financeiros, de preferência ações da CaixaBank.

Dadas as suas características, esta entrega de ações da CaixaBank a executivos e colaboradores da Sociedade é contabilizada como definido na IFRS 2, como uma transação com pagamentos baseados em ações liquidadas em caixa.

O custo da remuneração variável e dos planos de incentivos a longo prazo são reconhecidos na íntegra na rubrica "Despesas de administração – Despesas com pessoal" durante o período em que o serviço é prestado, contra um passivo no balanço. Até à

liquidação, este passivo será registado pelo justo valor das ações a entregar, sendo as respetivas alterações de valor reconhecidas no resultado do exercício.

A Sociedade adquire uma carteira de ações da CaixaBank para cobrir integralmente este passivo e estas ações permanecem registadas na carteira "Ativos financeiros não destinados a negociação contabilizados obrigatoriamente pelo valor justo através de alterações nos resultados" até à data de disponibilidade.

### 2.11. Imposto sobre lucros

A despesa por Imposto sobre Lucros é considerada uma despesa do exercício e é reconhecida na demonstração de resultados, exceto quando resulta de uma transação cujos resultados são registados diretamente no capital próprio, caso em que o efeito fiscal correspondente é também registado no capital próprio.

A despesa por imposto sobre lucros é calculada como a soma do imposto corrente do exercício, que resulta da aplicação da taxa de imposto sobre a base tributável do exercício, e da alteração dos ativos e passivos por impostos diferidos reconhecidos durante o exercício na demonstração de resultados. A quantia resultante é reduzida pelo montante das deduções fiscalmente admissíveis.

As diferenças temporárias, as bases tributáveis negativas pendentes de compensação e os créditos por deduções fiscais não aplicadas são registados como ativos e/ou passivos por impostos diferidos. Estes montantes são registados aplicando-lhes a taxa de imposto a que se espera recuperá-los ou liquidá-los.

Todos os ativos fiscais estão registados na rubrica "Ativos por impostos" do balanço e estão separados entre correntes, pelos montantes a recuperar nos próximos doze meses, e diferidos, pelos montantes a recuperar em exercícios posteriores.

Da mesma forma, os passivos fiscais estão registados na rubrica "Passivos por impostos" do balanço e são também apresentados separadamente entre correntes e diferidos. Como correntes inclui-se o montante a pagar por impostos nos próximos doze meses e como diferidos os que se prevê liquidar em exercícios futuros.

Note-se que os passivos por impostos diferidos resultantes de diferenças temporárias associadas a investimentos em subsidiárias, participações em empresas comuns ou associadas não são reconhecidos quando o momento de reversão da diferença temporária é controlado pelo Grupo e, além disso, é provável que esta não se reverta.

Por sua vez, os ativos por impostos diferidos apenas são reconhecidos quando é provável que se revertam num futuro previsível e se disponham de lucros fiscais suficiente para os poder recuperar.

### 2.12. Ativos tangíveis

Inclui o montante dos cartões, mobiliário, veículos, equipamentos informáticos e outras instalações adquiridas em propriedade ou em regime de locação financeira.

Os ativos fixos tangíveis de uso próprio consistem em ativos detidos pela Sociedade para uso atual ou futuro para fins administrativos ou para a produção ou fornecimento de bens e que se espera que sejam utilizados durante mais de um exercício fiscal.

Geralmente, os ativos tangíveis apresentam-se ao custo de aquisição, líquido da amortização acumulada e do ajustamento de valor resultante da comparação do valor líquido de cada item com o seu correspondente montante recuperável.

A amortização é calculada aplicando o método linear sobre o custo de aquisição dos ativos menos o seu valor residual.

As dotações de amortizações dos ativos tangíveis são realizadas com contrapartida no capítulo "Amortização" da demonstração de resultados e, basicamente, equivalem às seguintes percentagens de amortização, determinadas em função dos anos de vida útil estimada dos diferentes elementos.

#### **VIDA ÚTIL DE ATIVOS TANGÍVEIS**

(Anos)

	VIDA ÚTIL ESTIMADA
Mobiliário e instalações	6 - 10
Equipamentos eletrônicos	4
Cartões	3

Em cada encerramento contábilístico, a Sociedade analisa se existem indícios de que o valor líquido dos elementos dos seus ativos tangíveis exceda o seu correspondente montante recuperável, entendido como o montante mais elevado entre o seu justo valor menos os custos de venda necessário e o seu valor de utilização.

Se for determinado que uma perda por imparidade precisa de ser reconhecida, esta é registada com encargo na rubrica "Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos não financeiros – Ativos tangíveis" da demonstração de resultados, reduzindo o valor contábilístico dos ativos para o seu montante recuperável. Após o reconhecimento da perda por imparidade, os encargos de amortização futuros são ajustados na proporção do valor contábilístico ajustado e da sua vida útil remanescente.

Da mesma forma, quando se verifica o valor dos ativos foi recuperado, é registada a reversão da perda por imparidade reconhecida em períodos anteriores e os encargos de depreciação futuros são ajustados. Em caso algum pode a reversão da perda por imparidade de um ativo representar um aumento do seu valor contábilístico superior ao que teria se nenhuma perda por imparidade tivesse sido reconhecida em exercícios anteriores.

Além disso, as vidas úteis estimadas dos ativos fixos tangíveis são revistas anualmente ou sempre que existam indícios de que isso é aconselhável, e, se necessário, as dotações de amortizações são ajustadas na demonstração de resultados de exercícios futuros.

As despesas de conservação e manutenção estão incluídas no capítulo "Despesas de administração – Outras despesas de administração" da demonstração de resultados.

### 2.13. Ativos intangíveis

Os ativos intangíveis são ativos não monetários identificáveis que não têm uma aparência física e surgem como resultado de uma aquisição a terceiros ou foram desenvolvidos internamente.

#### **Goodwill**

O Goodwill representa o pagamento antecipado realizado pela entidade adquirente dos benefícios económicos futuros provenientes de ativos que não puderam ser identificados individualmente e reconhecidos separadamente. O Goodwill apenas é registado quando as combinações de negócios são realizadas a título oneroso.

Nos processos de combinações de negócios, o goodwill surge como a diferença positiva entre:

- A contraprestação entregue mais, quando aplicável, o justo valor das participações anteriores no capital próprio do negócio adquirido e o montante dos sócios externos.
- O justo valor líquido dos ativos identificados adquiridos menos os passivos assumidos.

O goodwill é registado na rubrica "Ativos intangíveis – Goodwill" e amortizado durante uma vida útil estimada, salvo prova em contrário, de 10 anos.

Na altura de cada encerramento contábilístico ou quando existam indícios de imparidade, é realizada uma avaliação para determinar se qualquer imparidade reduziu o seu valor recuperável para um valor inferior ao seu custo líquido registado e, em caso afirmativo, efetua-se a sua amortização com contrapartida na rubrica "Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos não financeiros – Ativos intangíveis" da demonstração de resultados. As perdas por imparidade não estão sujeitas a reversão posterior.

**Outro ativo intangível**

Este item inclui principalmente o montante dos ativos intangíveis identificáveis, entre outros, ativos intangíveis resultantes de combinações de negócios.

Os ativos intangíveis com vida útil definida são amortizados em função da mesma, aplicando critérios semelhantes aos adotados para a amortização dos ativos tangíveis.

As perdas que ocorram no valor registado destes ativos são reconhecidas contabilisticamente com contrapartida na rubrica "Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos não financeiros – Activos intangíveis" da demonstração de resultados. Os critérios para o reconhecimento das perdas por imparidade destes ativos e, quando aplicável, das recuperações de perdas por imparidade registadas em exercícios anteriores são semelhantes aos aplicados para os ativos tangíveis.

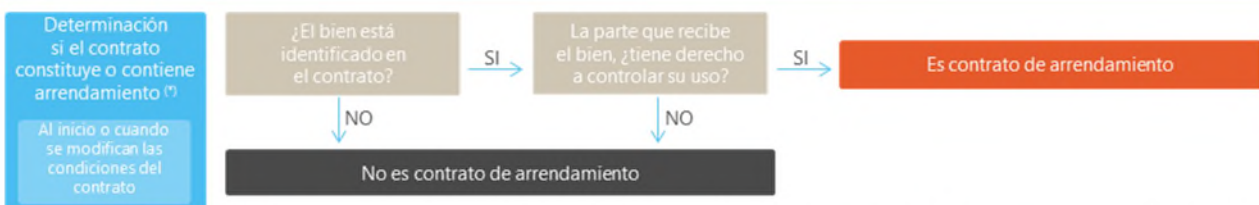
**Software**

O software é reconhecido como ativo intangível quando, entre outros requisitos, tem a capacidade de ser utilizado ou vendido e, além disso, é possível demonstrar a sua capacidade de gerar benefícios económicos no futuro.

As despesas incorridas durante a fase de investigação são reconhecidas diretamente na demonstração de resultados do exercício em que se incorrem e não podem ser subsequentemente incluídas no valor contabilístico do ativo intangível.

Todo o software registado neste capítulo do balanço foi desenvolvido por terceiros e é amortizado com uma vida útil média de 11 anos.

A seguir encontra-se uma descrição de como identificar e contabilizar as operações de locação nas quais a sociedade atua como locatária:



(\*) 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	Registro contable	Plazo del contrato	En fecha de comienzo del contrato		Posteriormente
			<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 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.</li> <li>&gt; 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.</li> <li>&gt; El plazo de determinados contratos de arrendamiento puede verse afectado como consecuencia de los posibles planes de reestructuración que acometa la Entidad.</li> </ul>	<p>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»*.</p>	<p>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.</p>
		<p>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)</p>	<p>Pasivo por arrendamiento («Otros pasivos financieros»)</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>
		<p>Resto de contratos</p>		<p>Se contabilizan como arrendamiento operativo</p>	

(\*) 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. Ativos contingentes

Os ativos contingentes surgem por acontecimentos inesperados ou não planeados que dão origem à possibilidade de um influxo de benefícios económicos. Os ativos contingentes não são objeto de reconhecimento nas demonstrações financeiras, a menos que o influxo de benefícios económicos seja praticamente certo. Se o influxo de benefícios económicos for provável, o correspondente ativo contingente é divulgado nas notas.

Os ativos contingentes são objeto de avaliação contínua com o objetivo de assegurar que a sua evolução seja adequadamente refletida nas demonstrações financeiras.

### 2.16. Provisões e passivos contingentes

As provisões cobrem obrigações presentes na data de elaboração das contas anuais decorrentes de acontecimentos passados que possam dar origem a prejuízos patrimoniais e cuja ocorrência seja considerada provável; são específicas quanto à sua natureza, mas indeterminadas quanto ao seu montante e/ou momento de anulação.

Nas contas anuais incluem-se todas as provisões significativas relativamente às quais se estima que a probabilidade de que seja necessário atender a obrigação é maior do que a de não o fazer.

As provisões, quantificadas tendo em conta a melhor informação disponível sobre as consequências do evento que lhes deu origem e reavaliadas na altura de cada encerramento contábilístico, são utilizadas para cumprir as obrigações específicas para as quais foram originalmente reconhecidas. Realiza-se a sua reversão, total ou parcial, quando as referidas obrigações deixam de existir ou diminuem.

A política em matéria das contingências fiscais é a de provisionar os relatórios de inspeção emitidos pela Inspeção Tributária em relação aos principais impostos que lhe são aplicáveis, quer tenham ou não sido objeto de recurso, mais os correspondentes juros de mora. Quanto aos processos judiciais em curso, provisionam-se aqueles para os quais se estima que a probabilidade de perda exceda 50%.

Quando a obrigação presente existe, mas não é provável que ocorra uma saída de recursos que incorporem benefícios económicos, esta é registada como passivo contingente. Os passivos contingentes podem evoluir de forma diferente do inicialmente esperado, pelo que são objeto de revisão contínua com o objetivo de determinar se se tornou provável a referida eventualidade de saída de recursos. Se se confirmar que a saída de recursos é mais provável do que a não saída, a provisão correspondente é reconhecida no balanço.

As provisões são registadas no capítulo "Provisões" do passivo do balanço em função das obrigações cobertas. Os passivos contingentes são reconhecidos em contas extrapatrimoniais do balanço.

### 2.17. Demonstração de alterações no capital próprio. Parte A) Demonstrações de receitas e despesas reconhecidas

Nesta demonstração são apresentadas as receitas e despesas reconhecidas como consequência da atividade da Sociedade durante o exercício, distinguindo entre os registados como resultados na demonstração de resultados, e as outras receitas e despesas reconhecidas diretamente no capital próprio.

### 2.18. Demonstração de alterações no capital próprio. Parte B) Demonstrações totais de alterações no capital próprio

Nesta demonstração são apresentadas todas as alterações no capital próprio da Sociedade, incluindo as decorrentes de alterações nos critérios contábilísticos e nas correções de erros. Na demonstração é apresentada uma conciliação do valor contábilístico no início e no fim do exercício de todos os itens que compõem o capital próprio, agrupando os movimentos em função da sua natureza:

- Ajustamentos por alterações nos critérios contábilísticos e correções de erros: inclui as alterações no capital próprio decorrentes da reexpressão retroativa dos saldos das demonstrações financeiras, distinguindo as que resultam de alterações nos critérios contábilísticos das que correspondem a correção de erros.
- Total de receitas e despesas reconhecidas: inclui, numa base agregada, o total dos itens registados na demonstração de alterações no capital próprio parte A) Receitas e Despesas reconhecidas, acima indicadas.
- Outras variações no capital próprio: inclui os restantes itens registados no capital próprio.

Em particular, nas rubricas "Lucros retidos" e "Outras reservas" incluem-se:

- A rubrica de fundos próprios "Lucros retidos" inclui, no final do exercício, os lucros não distribuídos provenientes da aplicação de resultados da Sociedade e os resultados provenientes da venda dos investimentos classificados em "Ativos financeiros a justo valor através de alterações noutra rendimento integral – Instrumentos de capital próprio", entre outros.
- A rubrica de fundos próprios "Outras reservas" inclui, no final do exercício, os impactos da primeira aplicação dos regulamentos contabilísticos e as contribuições do Acionista Único da Sociedade.

### 2.19. Demonstrações de fluxos de

Os conceitos utilizados na apresentação das demonstrações de fluxos de caixa são os seguintes:

- Fluxos de caixa: entradas e saídas de dinheiro em caixa e dos seus equivalentes; ou seja, os investimentos a curto prazo de grande liquidez e baixo risco de alterações no seu valor.
- Atividades de exploração: o método indireto é utilizado para a apresentação dos fluxos de caixa das atividades de exploração, bem como de outras atividades que não podem ser classificadas como de investimento ou financiamento.
- Atividades de investimento: as de aquisição, alienação ou disposição por outros meios de ativos a longo prazo.
- Atividades de financiamento: atividades que produzem alterações na composição do capital próprio e dos passivos que não fazem parte das atividades de exploração.

### 3. Gestão do risco

#### 3.1 Ambiente e fatores de risco

Na ótica da Sociedade, os seguintes fatores tiveram um impacto significativo na gestão do risco no exercício de 2021, tanto pela sua incidência no ano como pelas implicações a longo prazo:

#### ■ Ambiente macroeconómico

##### ◆ Economia global

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

Contudo, tratou-se de uma recuperação desigual em função dos países. Esta não é, estritamente falando, uma novidade absoluta: quando a pandemia eclodiu em 2020 e as vagas foram-se repetindo, apesar de ter sido um choque global, assumiu diferentes intensidades locais em função das características setoriais da economia; da estratégia mais ou menos agressiva de confinamento e, finalmente, do grau de estímulo económico adotado. Se o choque foi global, mas o impacto local, algo parecido está a acontecer com a recuperação.

Neste sentido, os fatores-chave que definiram 2021 foram o grau de vacinação da população, a capacidade fiscal e monetária de continuar a apoiar a economia, as diferentes variantes, que se espalharam em contextos de vacinação muito diferentes; e a disrupção das cadeias globais de aprovisionamento. Assim, enquanto a China não chegou a contrair na totalidade do ano de 2020 (+2,3%), terá crescido cerca de 8% em 2021; e os EUA alcançaram já os níveis de PIB pré-pandemia no 2T21 (-3,4% em 2020 e 5,4% estimados em 2021), a zona euro não atingirá estes níveis pré-COVID-19 até meados de 2022 (-6,5% em 2020 e cerca de 5% em 2021).

Para os próximos trimestres, a recuperação económica global prossegue, embora a um ritmo inferior. Além disso, não são de descartar os riscos de um maior enfraquecimento no ritmo de avanço. Especificamente, a nível global, destacam-se o impacto das novas variantes e as interrupções da cadeia de fornecimento global, que por sua vez estão a alimentar ainda mais as preocupações sobre a inflação em muitos países (como nos EUA). Neste sentido, a pressão sobre a Fed para aumentar as taxas de juro intensificou-se, sendo que se estima que o possa fazer até três vezes em 2022. A nível mais regional, é preocupante a crise da empresa imobiliária chinesa Evergrande. Se bem que o contágio financeiro internacional seja limitado, o principal risco provém do contágio no setor imobiliário nacional, o que afetará negativamente a taxa de crescimento do gigante asiático.

##### ◆ Zona Euro

Na Zona Euro, após uma recuperação significativa da atividade no segundo e terceiro trimestres de 2021, os últimos indicadores mostram um desempenho mais frágil no quarto trimestre. Especificamente, a atividade foi afetada negativamente pela escassez de fornecimentos, a qual está a causar impacto de uma forma substancial em países como a Alemanha, dada a sua alta exposição ao setor industrial (especialmente à indústria automóvel, altamente integrada nas cadeias de valor globais). Além disso, o aumento de casos de COVID-19 nos países do centro e do norte da Europa trouxe também novas limitações à mobilidade, com claros efeitos sobre a economia. Ainda assim, estima-se que o PIB da zona euro terá crescido cerca de 5% em 2021. Para 2022, o avanço anual deslizará para cerca de 4,0% com diferenças claras entre países: de mais para menos na Itália e em França; e de menos para mais na Alemanha e em Espanha. Os principais países da Zona Euro recuperarão os níveis de PIB perdidos em meados de 2022, exceto a Espanha.

##### ◆ Espanha e Portugal

A economia espanhola registou em 2021 uma intensa recuperação da atividade e sobretudo do emprego, que recuperou os níveis anteriores à pandemia. Não obstante, a evolução ao longo do ano foi caracterizada por oscilações. Após um arranque de ano hesitante, devido aos efeitos da terceira vaga da pandemia e da climatologia adversa, a atividade



retomou o caminho da recuperação no segundo trimestre, graças à vasta implantação da vacinação, à consequente contenção dos contágios e à pressão nos hospitais. Por sua vez, isto facilitou a reativação dos fluxos turísticos e da despesa das famílias, especialmente nas atividades que exigem uma maior interação social e que foram mais afetadas pelas medidas restritivas anteriores, como a restauração, o lazer e o turismo, de grande importância para a economia espanhola.

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

Em 2022, prevê-se que a recuperação económica se consolide e que o crescimento do PIB acelere para 5,5%, de modo que o PIB atinja o nível pré-crise do 4T de 2019 no último trimestre de 2022. A pandemia poderá ainda ocasionar novas vagas, mas espera-se que o seu impacto no sistema de saúde seja limitado, graças ao avanço das vacinas, e que não seja necessário voltar a introduzir medidas severas de restrição à atividade. O crescimento em 2022 apoiar-se-á principalmente em três alavancas: a recuperação do setor turístico, o impacto dos fundos europeus e a procura retida. Mesmo assim, 2022 não estará isento de fatores de incerteza. Por um lado, a crise energética que se está a verificar na Europa trouxe fortes aumentos dos preços da energia que diminuem a capacidade de compra das famílias e que pressionam negativamente as margens empresariais. O impacto desta crise, embora agudo, deve ser temporário e os seus efeitos devem ser moderados após o fim do inverno. Por outro lado, as disrupções nas cadeias de fornecimento globais continuarão a influenciar na capacidade de recuperação do setor industrial, sobretudo durante a primeira metade de 2022. Contudo, espera-se que a crise energética e os problemas logísticos acabem por ter um impacto relativamente contido em comparação com a dimensão dos fatores impulsionadores do crescimento. Embora não se possa excluir o aparecimento de novas vagas ou de novas variantes do vírus, estima-se que o impacto na economia será cada vez mais limitado, graças à eficácia das vacinas para evitar os casos mais graves da doença, pelo que não será necessário voltar a implementar medidas de restrição à atividade.

Em 2021 a economia portuguesa registou uma recuperação significativa, se bem que o desempenho tenha sido irregular ao longo do ano. Após um frágil início de ano marcado por uma nova vaga da pandemia, com a retirada gradual das medidas que restringiam a atividade e a mobilidade, a partir de março a economia registou um dinamismo acentuado, com um avanço do PIB de 4,5% trimestralmente no 2T e de 2,9% no 3T. Esta recuperação foi apoiada pelo sucesso do plano de vacinação, com cerca de 88% da população totalmente vacinada, Portugal situou-se na liderança do ranking de vacinação a nível mundial, o que contribuiu para um desempenho positivo do turismo nos meses de verão. No último trimestre do ano, espera-se que o ritmo de expansão do PIB desacelere, refletindo, por um lado, a entrada da atividade num período de maior normalidade mas, por outro, devido também a alguns fatores de incerteza, tais como o aumento dos contágios por COVID-19, as eleições legislativas antecipadas previstas para finais de janeiro de 2022, os estrangulamentos nas cadeias de produção e o aumento dos preços da energia. No conjunto de 2021, estima-se um avanço do PIB de 4,3%, reduzindo a sua distância para o nível de 2019 para 2,9%.

Para 2022, tendo em conta a implementação de possíveis restrições para o controlo da pandemia, possivelmente mais acentuadas nos primeiros meses do ano, prevê-se um crescimento do PIB de 4,9%. A recuperação do turismo, a receção de fundos europeus e a poupança acumulada serão os motores do crescimento em 2022 e serão mais fortes que os fatores que podem travar o crescimento (crise energética e estrangulamentos). Não obstante, o cenário continua sujeito a alguma incerteza que poderá ser desfavorável se os fatores negativos persistirem durante mais tempo que o previsto, ou favorável se eles se dissiparem mais rapidamente.

Nas primeiras semanas do exercício, as tensões entre a Rússia e a Ucrânia foram aumentando e a desencadearam um conflito bélico que tem sido fortemente oposto pelos países ocidentais. Este evento coloca o nosso cenário central em risco na medida em que uma resolução lenta do conflito é refletida no aumento dos preços das matérias-primas, numa inflação elevada e persistente, com o seu impacto lógico nas decisões dos bancos centrais e no crescimento europeu. A este respeito, as próximas semanas serão fundamentais para determinar que cenário se desenrolará em 2022 e o seu efeito sobre as diferentes classes de ativos.

## ■ Ambiente regulamentar

O esquema regulamentar em que assenta o modelo de negócio da Sociedade é determinante no seu desenvolvimento, tanto em relação aos processos de gestão como aos metodológicos. Deste modo, a análise regulamentar representa um ponto importante na agenda da Sociedade.

As propostas de alterações legislativas e regulamentares, bem como a nova legislação e regulamentação aprovadas em 2021 incluem:

### ◆ Crise da COVID-19:

- ▲ Medidas e publicações com impacto nas exposições beneficiárias de medidas de apoio para enfrentar a pandemia da COVID-19 e a sua classificação, em particular:
  - ▲ Real Decreto-Lei 3/2021 de 2 de fevereiro que adota medidas no âmbito económico para prolongar o prazo de solicitação e de duração das moratórias e suspensões. Prolonga-se até 30 de março de 2021, inclusive, o prazo para solicitar moratórias no pagamento do financiamento hipotecário e não hipotecário conforme as linhas previstas no contexto da União Europeia. Além disso, é estabelecido que a aplicação de qualquer moratória pode ser solicitada até um máximo acumulado de nove meses para aqueles que não tenham solicitado previamente a moratória ou suspensão, bem como para aqueles que tenham beneficiado de uma ou mais moratórias ou suspensões por um prazo cumulativo total inferior a nove meses.

### ◆ Financiamento sustentável e fatores ambientais, sociais e de governação (ASG):

- ▲ Relatórios de autoridades sujeitos a consulta pública: i) o relatório da EBA sobre a incorporação dos riscos do ASG na gestão e supervisão das instituições de crédito; ii) a ITS (*Implementing Technical Standards*) para a divulgação de informação sobre riscos ASG ao abrigo do Pilar 3 da EBA; iii) os relatórios da Plataforma de Financiamento Sustentável da Comissão Europeia sobre taxonomia social e opções para alargar a taxonomia ligada a objetivos ambientais.
- ▲ Textos legislativos e regulamentares que entraram em vigor/aplicação: o Regulamento de divulgação de informações sobre financiamento sustentável (SFDR, em inglês), apesar da ausência de desenvolvimentos de segundo nível.
- ▲ Outros textos e marcos importantes: i) a Lei Europeia do Clima, que torna obrigatório por lei o compromisso da União Europeia de alcançar a neutralidade climática até 2050 e o objetivo de reduzir as emissões líquidas de gases com efeito de estufa para 55% até 2030, em comparação com os níveis de 1990; ii) estabelecimento de um *standard setter global* e outro europeu de informação não financeira.

### ◆ No âmbito digital:

- ▲ Lançamento da fase de investigação do Euro Digital com a duração de 24 meses centrada numa possível conceção funcional e criação do *Market Advisory Group* composto por 30 membros cujo objetivo é prestar serviços de assessoria ao BCE.
- ▲ Modificação do Regulamento eIDAS (*electronic identification and trust services*), para a criação da identidade digital europeia que incorporará atributos para se identificar (incluindo informações das instituições financeiras), autenticar-se com segurança e assinar documentos de forma qualificada.

### ◆ Prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo (PBC/FT):

- ▲ O RDL 7/2021 de transposição de Diretivas entre as quais se transpõe a Diretiva V de Branqueamento de Capitais com o objetivo de melhorar a transparência e disponibilidade de informação sobre o titular real.

### ◆ Outros:

- ▲ Publicação da proposta de revisão da Diretiva de Crédito ao Consumo.

## ■ Eventos estratégicos

Os eventos estratégicos são os acontecimentos mais relevantes que poderão ter um impacto significativo no Grupo CaixaBank e na Sociedade a médio prazo. Consideram-se apenas aqueles eventos que ainda não se materializaram e que ainda não fazem parte do Catálogo, mas aos quais a estratégia do Grupo CaixaBank e a Sociedade está exposta devido a causas externas, embora a gravidade

do possível impacto dos referidos acontecimentos possa ser mitigada com a gestão. No caso de materialização de um evento estratégico, o impacto pode ser sobre um ou mais riscos do Catálogo ao mesmo tempo.

Os eventos estratégicos mais relevantes atualmente identificados são listados para se poder antecipar e gerir os seus efeitos:

◆ **Choques resultantes do ambiente geopolítico e macroeconómico**

Deterioração pronunciada e persistente das perspetivas macroeconómicas e aumento da aversão ao risco nos mercados financeiros. Pode, por exemplo, ser o resultado de um prolongamento da pandemia, de choques geopolíticos de alcance global, de fatores políticos nacionais (tais como tensões territoriais, governos populistas ou protestos sociais), ou do ressurgimento de tensões na zona euro que poderiam alimentar os riscos de fragmentação. Possíveis consequências: aumento do prémio de risco país (custo de financiamento), redução de volumes de negócio, deterioração da qualidade de crédito, saídas de depósitos, danos materiais em agências ou impedimentos para o acesso a centros empresariais (devido a protestos ou sabotagem resultantes de agitação social).

◆ **Novos concorrentes e aplicação de novas tecnologias**

Prevê-se um aumento da concorrência de novos participantes, tais como *fintechs* (por exemplo, *digital banks*), bem como das *bigtechs* e outros *players* com propostas ou tecnologias disruptivas. Este evento poderia levar à desagregação e desintermediação de parte da cadeia de valor, o que poderia ter um impacto nas margens e vendas cruzadas, ao competir com entidades mais ágeis, flexíveis e geralmente com propostas de baixo custo para o consumidor. Tudo isto poderia ser exacerbado se as exigências regulamentares aplicáveis para estes novos concorrentes e serviços não estivessem alinhadas com as atuais das instituições de crédito.

Adicionalmente, a corrida entre os concorrentes para o desenvolvimento e aplicação de novas tecnologias, tais como a inteligência artificial ou a *blockchain*, poderia implicar uma desvantagem competitiva em certos casos de utilização em caso de falta de dinâmica ou baixa adoção no Grupo CaixaBank.

Como exemplo ilustrativo, a potencial emissão de um Euro Digital poderia levar à entrada no sistema bancário europeu de outros intervenientes para além dos bancos (por exemplo, entidades de pagamento e entidades de dinheiro eletrónico) se lhes fosse permitido intermediar a gestão das carteiras de euros digitais (*e-wallets*). Além disso, na medida em que os meios de pagamento associados ao euro digital poderiam substituir os atuais meios eletrónicos, os bancos poderiam perder a informação fornecida pela transacionalidade dos clientes em função do seu operador final.

◆ **Cibercrime e proteção de dados**

A cibercriminalidade desenvolve esquemas criminosos para continuar a tentar lucrar com os diferentes tipos de ataques. Neste sentido, a difusão de novas tecnologias e serviços que o Grupo CaixaBank coloca à disposição dos clientes facilita o acesso à cibercriminalidade e, por conseguinte, torna as suas operações criminosas mais sofisticadas. Esta constante evolução dos vetores e técnicas criminosas pressiona o Grupo CaixaBank a reavaliar constantemente o seu modelo de prevenção, gestão e resposta aos ciberataques e fraudes.

As campanhas de roubo de identidade por parte de diferentes empresas e organismos oficiais, bem como a implementação acelerada do teletrabalho para manter a produtividade durante a pandemia, permitiram que certos eventos de cibersegurança se materializassem em muitas organizações devido aos cibercriminosos. Ao mesmo tempo, os reguladores e supervisores no âmbito financeiro deram máxima prioridade a esta área nas suas agendas. Tendo em conta as ameaças de cibersegurança existentes e os recentes ataques recebidos por outras entidades, a exploração de tais eventos no ambiente digital do Grupo CaixaBank poderá ter graves impactos de diferentes tipos, incluindo a corrupção maciça de dados, a indisponibilidade de serviços críticos (por exemplo, *ransomware*), o vazamento de informação confidencial ou fraude em canais digitais. A materialização destes impactos, diretamente relacionados com as operações bancárias, poderia também resultar em sanções significativas por parte dos organismos competentes e em potenciais danos à reputação do Grupo CaixaBank.

◆ **Evolução do quadro legal, regulamentar ou de supervisão**

O aumento da pressão do ambiente legal, regulamentar ou de supervisão é um dos riscos identificados no exercício de autoavaliação de riscos que podem ter um maior impacto a curto e médio prazo. Em particular, observa-se a necessidade

de continuar a manter um acompanhamento constante das novas propostas regulamentares e da sua implementação, dada a elevada atividade dos legisladores e reguladores no setor financeiro.

◆ **Pandemias e outros eventos extremos**

Desconhece-se qual poderia ser o impacto de eventos extremos, tais como futuras pandemias ou eventos ambientais, sobre cada um dos riscos do Catálogo, o que dependerá de acontecimentos e desenvolvimentos futuros que são incertos e que incluiriam ações para conter ou lidar com o evento e mitigar o seu impacto nas economias dos países afetados. Tomando a COVID-19 como referência, poderia ocorrer uma elevada volatilidade nos mercados financeiros e quedas significativas. Além disso, as perspetivas macroeconómicas poderiam piorar acentuadamente e ser uma fonte de volatilidade nos cenários prospetivos.

◆ **Integração operacional e tecnológica do negócio proveniente do Bankia (ver Nota 7).**

### 3.2. Governação, gestão e controlo de riscos

De modo a proporcionar uma visão completa da gestão e controlo de riscos, são descritos a seguir os seguintes elementos centrais do quadro de gestão da Sociedade:

#### 3.2.1. Quadro de Controlo Interno

O quadro de controlo interno é o conjunto de estratégias, políticas, sistemas e procedimentos que existem na Sociedade para assegurar uma gestão prudente do negócio e operações eficazes e eficientes. É implementado mediante:

- uma adequada identificação, medição e mitigação dos riscos a que a Sociedade está ou pode estar exposta,
- a existência de informação financeira e não financeira completa, pertinente, fiável e oportuna,
- a adoção de procedimentos administrativos e contabilísticos sólidos, e
- o cumprimento dos regulamentos e requisitos em matéria de supervisão, dos códigos deontológicos e das políticas, processos e normas internas.

Está integrado no sistema de governação interna da Sociedade, alinhado com o modelo de negócio e em conformidade com: **i)** os regulamentos aplicáveis às entidades financeiras; **ii)** as Diretrizes de Governação Interna da EBA de 21 de julho de 2021, que elaboram os requisitos de governação interna estabelecidos na Diretiva 2013/36/UE do Parlamento Europeu; **iii)** as recomendações da CNMV sobre esta matéria e **iv)** outras diretrizes sobre funções de controlo aplicáveis a entidades financeiras.

As diretrizes do quadro de controlo interno do Grupo CaixaBank são estabelecidas na Política empresarial de controlo interno e baseiam-se no "modelo de três linhas de defesa".

#### Primeira linha de defesa

Formada pelas linhas e unidades de negócio, juntamente com as áreas que as apoiam, que dão origem à exposição aos riscos da Sociedade no exercício da sua atividade. Assumem riscos tendo em conta a apetência pelo risco, os limites de risco autorizados e as políticas e procedimentos existentes, e faz parte da sua responsabilidade gerir estes riscos. São, portanto, responsáveis pelo desenvolvimento e implementação de processos e mecanismos de controlo para assegurar que os principais riscos resultantes das suas atividades sejam identificados, geridos, medidos, controlados, mitigados e comunicados.

As linhas de negócio e as áreas de apoio integram o controlo na sua atividade diária como um elemento básico que refletir a cultura de risco da Sociedade.

Estas funções podem estar integradas nas próprias unidades de negócio e de apoio ao negócio. Contudo, quando o nível de complexidade ou intensidade assim o exige, são estabelecidas unidades de controlo específicas, com maior especialização, para assegurar um nível adequado de controlo dos riscos.

#### Segunda linha de defesa

Formadas pelas funções de RMF (*Risk Management Function*, uma função ligada ao Departamento de Riscos) e Compliance. Atua independentemente das unidades de negócio. As suas funções são:

- A elaboração, em coordenação com a primeira linha de defesa, de políticas de gestão dos riscos e subsequente avaliação do seu cumprimento.
- A identificação, medição e monitorização dos riscos (incluindo os emergentes), contribuindo para a definição e implementação de indicadores de risco, risco de processo e controlos.
- A monitorização regular da eficácia dos indicadores e controlos da primeira linha de defesa, bem como dos indicadores e controlos próprios da segunda linha de defesa.
- A monitorização das deficiências de controlo identificadas, bem como do estabelecimento e implementação dos planos de ação para as remediar.
- A emissão de uma opinião sobre a adequação do ambiente de controlo dos riscos.

#### Terceira linha de defesa

A Auditoria Interna do Grupo CaixaBank atua como terceira linha de defesa, supervisionando independentemente as ações da primeira e segunda linhas, de modo a proporcionar uma segurança razoável à Alta direção e aos Órgãos de Governança da sociedade.

A fim de estabelecer e preservar a independência da função, a Direção de Auditoria Interna do Grupo CaixaBank depende funcionalmente da Presidência da Comissão de Auditoria e Controlo do Conselho de Administração do Grupo CaixaBank, apesar de dever reportar ao Presidente do Conselho de Administração do Grupo CaixaBank para o cumprimento adequado das suas funções.

A Auditoria Interna do Grupo CaixaBank tem um Estatuto para a sua função, aprovado pelo Conselho de Administração do Grupo CaixaBank, que estabelece que é uma função independente e objetiva de garantia e consultoria destinada a acrescentar valor e melhorar as atividades. Tem por objetivo fornecer uma segurança razoável à Alta Direção e aos Órgãos da Sociedade sobre:

- A eficácia e eficiência dos Sistemas de Controlo Interno para a mitigação dos riscos associados às atividades da Sociedade.
- O cumprimento da legislação em vigor, com especial atenção aos requisitos dos Organismos de Supervisão e à aplicação adequada dos quadros de gestão global e de apetência pelo risco definidos.
- O cumprimento das políticas e regulamentos internos, e o alinhamento com as melhores práticas e bons usos setoriais, para uma Governança Interna adequada da Sociedade.
- A fiabilidade e integridade da informação financeira, não financeira e operacional, incluindo a eficácia do Sistema de Controlo Interno sobre a informação financeira e não financeira (SCIIF e SCIINF) da Sociedade.

Neste sentido, as principais áreas de supervisão referem-se:

- À adequação, eficácia e implementação de políticas, normas e procedimentos.
- À eficácia dos controlos.
- À medição e monitorização adequada de indicadores da primeira e segunda linhas de defesa.
- À existência e correta implementação dos planos de ação para a remediação das deficiências dos controlos.
- À validação, monitorização e avaliação do ambiente de controlo efetuado pela segunda linha de defesa.

Além disso, as suas funções incluem:

- i) A elaboração do Plano Anual de Auditoria com uma visão plurianual baseada nas avaliações de riscos, incluindo os requisitos dos reguladores e as tarefas ou projetos solicitados pela Alta Direção/Comité de Direção e pela Comissão de Auditoria e Controlo do Grupo CaixaBank. Neste sentido, o Plano Anual de Auditoria de 2021 centrou-se em cinco áreas de particular relevância: a integração com o Bankia, a sustentabilidade, os impactos da COVID-19, a cibersegurança, bem como o cumprimento da regulamentação e das expectativas dos supervisores.
- ii) O relatório periódico das conclusões dos trabalhos realizados e os pontos fracos detetados aos Órgãos de Governança, à alta direção, auditores externos, supervisores e restantes ambientes de controlo e gestão correspondentes.
- iii) A contribuição de valor através da formulação de recomendações para resolver os pontos fracos detetados nas revisões e a monitorização da sua implementação adequada por parte dos centros responsáveis.

#### 3.2.2. Governança e Organização

### Conselho de Administração

O Conselho de Administração da Sociedade, em relação à governação na gestão do risco, é responsável pelo estabelecimento e supervisão da adequação e eficácia do quadro de controlo interno, aprovando as correspondentes políticas da Sociedade para este efeito, considerando neste contexto as políticas empresariais do Grupo CaixaBank, bem como os principais mecanismos e procedimentos de controlo interno, que devem ser devidamente divulgados a todo o pessoal. Além disso, é responsável pela implementação de um quadro de governação do risco proporcional ao nível de apetência pelo risco da Sociedade. Inclui a disseminação de uma cultura do risco sólida e o estabelecimento de responsabilidades bem definidas para as funções de tomada, gestão e controlo de riscos e a estratégia do modelo de negócio.

### Comissão de Riscos

Presta serviços de assessoria ao Conselho de Administração sobre a estratégia e a apetência global pelo risco da Sociedade, dando informações sobre o quadro de apetência pelo risco, ajudando na monitorização da aplicação desta estratégia, assegurando que as atuações são consistentes com o nível de tolerância do risco e monitorizando o grau de adequação dos riscos. Além disso, presta serviços de assessoria ao Conselho de Administração na definição e avaliação das políticas de riscos que afetam a Sociedade.

### Comissão de Auditoria

Supervisiona o controlo interno, a auditoria interna e os sistemas de gestão de riscos, bem como o processo de elaboração e apresentação da informação financeira.

#### 3.2.3. Processos estratégicos de gestão do risco

A Sociedade tem, como parte do quadro de controlo interno e conforme a Política empresarial de gestão global de riscos a que aderiu em março de 2020, um quadro de gestão de riscos que lhe permite tomar decisões fundamentadas sobre a assunção de riscos. Em 2022, espera-se que a Sociedade adira à última versão da Política empresarial de gestão global do risco aprovada pela CaixaBank em outubro de 2021.

Este quadro de gestão de riscos permite à Sociedade compreender e comunicar o seu perfil de risco, assegurar que os riscos são mantidos a níveis aceitáveis, avaliar a sua provável evolução como resultado de novas atividades ou mudanças no ambiente operacional, e ajudar na rápida recuperação de um evento de risco. Tudo isto se baseia necessariamente numa forte cultura de risco e numa estrutura de governação que, juntamente com os processos estratégicos de riscos, formam os pilares do quadro de gestão de riscos.

Assim, o objetivo dos processos estratégicos de gestão do risco é a identificação, medição, monitorização, controlo e *reporting* dos riscos. Para este fim, os processos incluem dois elementos fundamentais, desenvolvidos a seguir: a avaliação de riscos *Risk Assessment* (identificação e avaliação) e o catálogo de riscos (taxonomia e definição).

O resultado dos processos estratégicos é comunicado anualmente, primeiro à Comissão de Riscos da Sociedade e em segundo lugar, para aprovação final, ao Conselho de Administração da Sociedade.

#### Avaliação de riscos (*Risk Assessment*)

A Sociedade realiza anualmente um processo de autoavaliação do perfil de risco a fim de:

- Identificar e avaliar os riscos inerentes assumidos pela Sociedade, segundo o ambiente e o modelo de negócio.
- Realizar uma autoavaliação das capacidades de gestão, controlo e governação dos riscos como instrumento explícito para ajudar a detetar as melhores práticas e os pontos fracos relativos em alguns dos riscos.

Isto permite determinar a situação de cada um dos riscos materiais identificados no Catálogo de riscos.

O *Risk Assessment* é uma das principais fontes para a identificação de:

- **Riscos emergentes:** riscos cuja materialidade ou importância esteja a aumentar a tal ponto que possam levar à sua inclusão explícita no catálogo de riscos.
- **Eventos estratégicos:** acontecimentos mais relevantes que podem ter um impacto significativo na Sociedade a médio prazo. Consideram-se apenas os eventos que ainda não se materializaram e que ainda não fazem parte do Catálogo, mas aos quais a

estratégia da Sociedade está exposta devido a causas externas, embora a gravidade do possível impacto dos referidos acontecimentos possa ser mitigada com a gestão.

### Catálogo de Riscos

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

As alterações mais relevantes da revisão realizada em junho de 2021 são:

- Modificação da nomenclatura do risco "Processos operacionais e Eventos Externos" para "Outros riscos operacionais" para o alinhar com a nomenclatura utilizada pelo Grupo CaixaBank e com os requisitos regulamentares.
- O alargamento do alcance do risco de fiabilidade da informação (anteriormente referido como "fiabilidade da informação financeira") para cobrir tanto a informação financeira como a não financeira.
- A inclusão do risco de modelo para refletir a relevância dos modelos nos processos de decisão do Grupo CaixaBank e da Sociedade, bem como o alinhamento com as recomendações do regulador e as práticas do setor.

A definição de cada risco é apresentada abaixo:

Riscos do Modelo de Negócio	Rentabilidade do Negócio	Obtenção de resultados inferiores às expectativas do mercado ou aos objetivos da Sociedade, que impeçam, em última instância, de alcançar um nível de Rentabilidade Sustentável superior ao Custo do Capital.
	Liquidez e Financiamento	Défice de ativos líquidos, ou limitação na capacidade de acesso à informação do mercado, para satisfazer os vencimentos contratuais dos passivos, os requisitos regulamentares ou as necessidades de investimento da Sociedade.
Riscos específicos da Atividade Financeira	Crédito	Perdas de valor dos ativos da Sociedade face a um cliente ou contraparte, devido à deterioração da capacidade do referido cliente ou contraparte para honrar os seus compromissos para com a Sociedade.
	Imparidade de outros ativos <sup>1</sup>	Redução do valor contabilístico das participações sob forma de ações e dos ativos não financeiros (tangíveis, intangíveis, por impostos e outros ativos) da Sociedade.
	Estrutural de taxas de juro	Efeito negativo sobre o valor económico das rubricas do balanço ou a sua margem de juro líquida devido a alterações na estrutura temporária das taxas de juro e ao seu impacto sobre os instrumentos do ativo, passivo e extrapatrimoniais da Sociedade não registados na carteira de negociação.
Risco Operacional e Reputacional	Legal Regulamentar e	Perdas potenciais ou redução da rentabilidade da Sociedade como resultado de alterações na legislação em vigor, de uma implementação incorreta da referida legislação nos processos da Sociedade, da interpretação inadequada dessa legislação nas várias operações, da gestão incorreta dos requisitos judiciais ou administrativos ou de processos judiciais ou reclamações recebidas.
	Conduta <sup>2</sup>	Aplicação de critérios de atuação contrários aos interesses dos seus clientes ou de outros grupos de interesse, ou atuações ou omissões por parte da Sociedade não ajustadas ao quadro jurídico e regulamentar, ou às políticas, normas ou procedimentos

<sup>1</sup> Na próxima revisão do catálogo da Sociedade, está previsto integrar o risco de imparidade de outros ativos (tais como participações sob forma de ações, ativos fiscais diferidos e ativos intangíveis) como parte do risco de crédito, de acordo com o tratamento regulamentar, tendo em conta a gestão específica de alguns deles.

<sup>2</sup> Está previsto que na próxima revisão do catálogo da Sociedade a denominação do risco de "conduta" seja alterada para "conduta e cumprimento".

	internos ou aos códigos de conduta e aos padrões éticos e de boas práticas.
Tecnológico	Perdas devidas à inadequação ou falhas do hardware ou do software das infraestruturas tecnológicas, devido a ciberataques ou a outras circunstâncias que possam comprometer a disponibilidade, integridade, acessibilidade e segurança das infraestruturas de dados.
Outros riscos operacionais	Perdas ou danos provocados por erros ou falhas em processos, por acontecimentos externos ou pela atuação accidental ou dolosa de terceiros alheios à Sociedade. Inclui, entre outros, fatores de risco relacionados com a externalização ou fraude externa.
Fiabilidade da Informação	Deficiências na exatidão, na integridade e nos critérios de elaboração dos dados e das informações necessárias para avaliar a posição financeira e patrimonial da Sociedade, bem como as informações disponibilizadas às partes interessadas, publicadas no mercado, que oferecem uma visão holística da sua posição em termos de sustentabilidade relativamente ao ambiente e que estão diretamente relacionadas com os aspetos ambientais, sociais e de governação (princípios ASG).
Reputacional	Desvalorização da capacidade competitiva devido à deterioração da confiança na Sociedade de qualquer das suas partes interessadas, com base na avaliação feita por estes grupos das atuações ou omissões, realizadas ou atribuídas da Sociedade, da sua Alta Direção, dos seus Órgãos de Governação ou devido à falência de entidades relacionadas não consolidadas (risco de Step-In).
Modelo	Possíveis consequências adversas para a Sociedade que poderão surgir como resultado de decisões baseadas principalmente nos resultados de modelos internos com erros na construção, aplicação ou utilização dos referidos modelos.

#### 3.2.4. Cultura de Riscos

A cultura do risco no Grupo CaixaBank é composta pelas condutas e atitudes dos colaboradores face ao risco e à sua gestão, que refletem os valores, objetivos e práticas partilhados pelo Grupo CaixaBank e está integrada na gestão através das suas políticas, comunicação e formação do pessoal.

Esta cultura influencia as decisões da direção e dos colaboradores na sua atividade diária, com o objetivo de evitar condutas que possam aumentar involuntariamente os riscos ou levar a riscos inaceitáveis. É sustentada por um elevado nível de consciência e gestão do risco, uma forte estrutura de governação, um diálogo aberto e crítico na organização, e a ausência de incentivos para a assunção injustificada de riscos.

Assim, as atuações e decisões que envolvem uma assunção de risco estão:

- Alinhadas com os valores corporativos e os princípios básicos de atuação do Grupo CaixaBank.
- Alinhadas com a apetência pelo risco e a estratégia de riscos do Grupo CaixaBank.
- Baseadas num conhecimento exaustivo dos riscos que implicam e da forma de os gerir, incluindo os fatores ambientais, sociais e de governação.

### 3.3. Riscos do modelo de negócio

#### 3.3.1. Risco de rentabilidade do negócio



### Descrição geral

O risco de rentabilidade do negócio refere-se à obtenção de resultados inferiores às expectativas do mercado ou aos objetivos da Sociedade, que impeçam, em última instância, de alcançar um nível de rentabilidade sustentável acima do custo do capital.

Os objetivos de rentabilidade, apoiados por um processo de planeamento financeiro e monitorização, são definidos no Plano Estratégico do Grupo CaixaBank e da Sociedade, a três anos, e são estabelecidos anualmente no orçamento e nos desafios da Sociedade.

O Grupo CaixaBank tem uma política corporativa de gestão do risco de Rentabilidade do Negócio. Em dezembro de 2021, a Sociedade aderiu à última versão da política empresarial aprovada em junho de 2021. A gestão do referido risco baseia-se em quatro visões de gestão:

- Visão Grupo: a rentabilidade global agregada a nível do Grupo CaixaBank.
- Visão Negócios/Territórios: a rentabilidade dos negócios/territórios.
  - ◆ Visão Financeira-Contabilística: a rentabilidade dos diferentes negócios corporativos.
  - ◆ Visão Comercial-Gestão: a rentabilidade da gestão da rede comercial da CaixaBank.
- Visão Pricing: a rentabilidade a partir da fixação de preços de produtos e serviços da CaixaBank.
- Visão Projeto: a rentabilidade dos projetos relevantes do Grupo.

A estratégia de gestão do risco de Rentabilidade do Negócio está estreitamente integrada com a estratégia de gestão da solvência e liquidez da Sociedade e é apoiada pelos processos estratégicos de riscos (Catálogo de Riscos e Risk Assessment).

### 3.3.2. Risco de liquidez e financiamento

#### Descrição geral

O risco de liquidez e financiamento refere-se ao défice de ativos líquidos, ou limitação na capacidade de acesso ao financiamento do mercado, para satisfazer os vencimentos contratuais dos passivos, os requisitos regulamentares ou as necessidades de investimento da Sociedade.

O financiamento da Sociedade provém de fundos que essencialmente provêm de sociedades do Grupo CaixaBank. O Grupo CaixaBank gere este risco para manter níveis de liquidez que lhe permitam cumprir confortavelmente os seus compromissos de pagamento e que não comprometam a atividade de investimento devido à falta de fundos passíveis de empréstimo, mantendo-se sempre dentro do quadro de apetência pelo risco. Os princípios estratégicos do Grupo CaixaBank para o cumprimento do objetivo de gestão de liquidez são os seguintes:

- Um sistema de gestão de liquidez descentralizado em três unidades (subgrupo CaixaBank, subgrupo BPI e CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.) no qual as funções são segregadas para assegurar uma ótima gestão, controlo e monitorização dos riscos.
- Manutenção de um nível eficiente de fundos líquidos para honrar os compromissos adquiridos, para financiar planos de negócios e para cumprir com as exigências regulamentares.
- Gestão ativa da liquidez com monitorização contínua dos ativos líquidos e da estrutura do balanço.
- Sustentabilidade e estabilidade como princípios da estratégia de fontes de financiamento, com base em i) estrutura de financiamento baseada principalmente em depósitos de clientes e ii) financiamento em mercados de capitais que complementa a estrutura de financiamento.

A estratégia de risco e apetência pelo risco de liquidez e financiamento do Grupo CaixaBank é articulada mediante:

- identificação dos riscos de liquidez relevantes para o Grupo CaixaBank e as suas unidades de gestão de liquidez;
- formulação dos princípios estratégicos que o Grupo CaixaBank deve seguir na gestão de cada um dos referidos riscos;
- delimitação de métricas relevantes para cada um destes riscos;

- fixação de limiares de apetência, tolerância, limite e, quando aplicável, *recovery no* Quadro de apetência pelo risco do Grupo CaixaBank;
- estabelecimento de procedimentos de gestão e controlo para cada um destes riscos, que incluem mecanismos de monitorização sistemática interna e externa;
- definição de um quadro de stress testing e um Plano de Contingência de Liquidez que permite assegurar a gestão do risco de liquidez em situações de crise moderada e grave;
- e um quadro dos Planos de Recuperação, onde são formulados cenários e medidas para uma situação de maior stress.

Em particular, o Grupo CaixaBank mantém estratégias específicas em matéria de: **i)** gestão da liquidez intradiária; **ii)** gestão da liquidez a curto prazo; **iii)** gestão das fontes de financiamento/concentrações; **iv)** gestão dos ativos líquidos e **v)** gestão dos ativos colateralizados. Além disso, o Grupo CaixaBank dispõe de procedimentos para minimizar os riscos de liquidez em condições de stress mediante **i)** a deteção precoce das circunstâncias que a possam gerar; **ii)** minimização dos impactos negativos e **iii)** gestão ativa para superar a potencial situação de crise.

#### **Mitigação do risco de liquidez**

Com base nos princípios mencionados na secção anterior, é elaborado o Plano de Contingência do Grupo CaixaBank, definindo um plano de ação para cada um dos cenários de crise estabelecidos e detalhando medidas a nível comercial, institucional e de comunicação para enfrentar este tipo de situações, bem como a possibilidade de utilizar a reserva de liquidez ou fontes extraordinárias de financiamento. No caso de uma situação de stress, o buffer de ativos líquidos será gerido com o objetivo de minimizar o risco de liquidez.

Entre as medidas permitidas para a gestão do risco de liquidez e com sentido de antecipação destacam-se:

- A delegação da Assembleia Geral de Acionistas ou, conforme o caso, do Conselho de Administração para emitir, dependendo da natureza do tipo de instrumento.
- A disponibilidade de várias linhas abertas com **i)** o ICO, sob linhas de crédito, mediação, **ii)** o Banco Europeu de Investimentos (BEI) e **iii)** o Council of Europe Development Bank (CEB). Além disso, dispõe-se de instrumentos de financiamento junto do BCE para os quais foi depositada uma série de garantias que permitem a obtenção imediata de liquidez.
- Manutenção de programas de emissão com o objetivo de encurtar os prazos de formalização na emissão de valores para o mercado.
- Capacidade de emissão de títulos garantidos.

#### **Prazo residual das operações**

Em seguida, apresenta-se uma desagregação dos saldos por prazos de vencimentos contratuais, sem ter em conta, quando aplicável, os ajustamentos de avaliação e os ajustamentos de valor de determinadas rubricas do balanço, num cenário de condições normais de mercado:

Os vencimentos das operações são projetados em função do seu prazo contratual e residual, sem considerar qualquer hipótese de renovação dos ativos ou passivos.

### PRAZO RESIDUAL DAS OPERAÇÕES 2021

(Milhares de euros)

	À VISTA	<3 MESES	3-12 MESES	1-5 ANOS	>5 ANOS	TOTAL
<b>Passivos financeiros a custo amortizado</b>		<b>314.293</b>	<b>5.006.009</b>	<b>1.808.279</b>	<b>175.859</b>	<b>7.304.440</b>
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
Outros passivos financeiros		41.991	775	3.747	9.750	56.263
<b>TOTAL PASSIVOS FINANCEIROS A CUSTO AMORTIZADO</b>	<b>0</b>	<b>314.293</b>	<b>5.006.009</b>	<b>1.808.279</b>	<b>175.859</b>	<b>7.304.440</b>

### 3.4. Riscos específicos da atividade financeira

#### 3.4.1. Risco de crédito

##### Descrição geral

O risco de crédito corresponde às perdas de valor dos ativos da Sociedade face a um cliente ou contraparte, devido à deterioração da capacidade do referido cliente ou contraparte para honrar os seus compromissos para com a Sociedade. É o mais significativo da atividade financeira da Sociedade, cuja atividade principal se baseia na concessão de empréstimos e créditos, incluindo créditos ao consumo, e no negócio de emissão e gestão de cartões de crédito.

A exposição máxima ao risco de crédito dos instrumentos financeiros incluídos nas rubricas de instrumentos financeiros do ativo do balanço, incluindo o risco de contraparte, é apresentada a seguir:

### EXPOSIÇÃO MÁXIMA AO RISCO DE CRÉDITO

(Milhares de euros)

	31-12-2021		31-12-2020	
	EXPOSIÇÃO MÁXIMA AO RISCO DE CRÉDITO	COBERTURA	EXPOSIÇÃO MÁXIMA AO RISCO DE CRÉDITO	COBERTURA
Ativos Financeiros ao justo valor através de alterações noutra rendimento integral (Nota 9)	41.681		43.706	
Instrumentos de capital próprio	41.681		43.706	
Ativos Financeiros a custo amortizado (Nota 10)	8.643.987	(430.665)	7.470.595	(414.139)
Empréstimos e adiantamentos	8.643.987	(430.665)	7.470.595	(414.139)
Instituições de crédito	17.264		66.646	
Clientes	8.626.723	(430.665)	7.403.949	(414.139)
<b>TOTAL EXPOSIÇÃO ATIVA</b>	<b>8.685.668</b>	<b>(430.665)</b>	<b>7.514.301</b>	<b>(414.139)</b>
<b>TOTAL GARANTIAS CONCEDIDAS E COMPROMISSOS</b>	<b>22.482.705</b>	<b>(48.017)</b>	<b>14.384.586</b>	<b>(23.128)</b>
Disponíveis por terceiros	22.482.705	(48.017)	14.384.586	(23.128)
<b>TOTAL</b>	<b>31.168.373</b>	<b>(478.682)</b>	<b>21.898.887</b>	<b>(437.267)</b>

A exposição máxima ao risco de crédito é o valor contabilístico bruto.

A Sociedade e o Grupo CaixaBank orientam a sua atividade de crédito para a satisfação das necessidades de financiamento das famílias e empresas, e para a prestação de serviços de valor acrescentado, tudo isto dentro do perfil de risco médio-baixo estabelecido como meta no quadro de apetência pelo risco do Grupo CaixaBank.

A Política empresarial de gestão do risco de crédito, aprovada pelo Conselho de Administração do Grupo CaixaBank e à qual a Sociedade adere, estabelece o quadro geral e os princípios básicos que servem como referência e padrão mínimo na identificação,

avaliação, aprovação, acompanhamento e mitigação do risco de crédito, bem como os critérios para quantificar a cobertura das perdas esperadas por este risco, tanto para fins contabilísticos como de adequação de capital.

Os principais princípios e políticas que sustentam a gestão do risco de crédito no Grupo CaixaBank são os seguintes:

- A política e a estratégia de gestão do risco de crédito, bem como os quadros de atuação e limites que permitam controlar e mitigar este risco, devem ser integrados e coerentes com a estratégia e apetência pelo risco globais.
- Definição e atribuição clara das responsabilidades às diferentes áreas envolvidas no ciclo de concessão, gestão, monitorização e controlo do risco de crédito, a fim de assegurar uma gestão eficaz deste risco.
- As linhas e unidades de negócio que originam o risco de crédito são as principais responsáveis pela gestão do risco de crédito gerado pelas suas atividades ao longo do ciclo de vida do crédito. As referidas linhas e unidades de negócio deverão dispor de controlos internos adequados para assegurar o cumprimento das políticas internas e dos requisitos externos aplicáveis. A função de gestão de riscos será responsável por avaliar a adequação destes controlos.
- Concessão com base na capacidade de reembolso do mutuário. Como regra geral, as garantias, pessoais ou reais, não substituem uma falta de capacidade de reembolso ou uma finalidade incerta da operação.
- Avaliação adequada tanto das garantias como dos ativos de hipoteca executada ou recebidos em pagamento de dívidas.
- O sistema de fixação de preços deve ser ajustado ao risco assumido nas operações, de modo a garantir a adequada relação do binómio risco/rentabilidade, e no qual as garantias atuem como elemento de mitigação, em particular nas operações a longo prazo.
- O desenvolvimento realizado de modelos internos para a classificação das exposições e dos mutuários, bem como para a medição dos parâmetros de riscos para fins de consumo de capital regulamentar ou de provisões, deve assegurar o estabelecimento e a normalização dos aspetos-chave destes modelos, de acordo com uma metodologia adaptada às características de cada carteira.
- Existirá um sistema independente de validação interna e de revisão periódica dos modelos de risco de crédito utilizados tanto para fins de gestão como regulamentares, aos quais serão aplicados critérios de materialidade.
- Deve ser criado um quadro de monitorização para assegurar que a informação sobre exposições ao risco de crédito, mutuários e garantias seja relevante e atualizada ao longo do ciclo de vida das exposições de crédito, e que os relatórios externos sejam fiáveis, completos, atualizados e elaborados nos prazos estabelecidos.
- Devem ser estabelecidos critérios de classificação contabilística das operações e para a quantificação das perdas esperadas e dos requisitos de capital por risco de crédito que reflitam fielmente a qualidade de crédito dos ativos.
- O processo de recuperações será regido pelos princípios de antecipação, objetivação, eficiência e orientação ao cliente. O circuito de recuperação será concebido de modo a basear-se na deteção precoce da possibilidade de falta de pagamento e será equipado com medidas adequadas para a reclamação efetiva das dívidas.

#### *Ciclo do risco de crédito*

O ciclo completo de gestão do risco de crédito compreende toda a vida da operação, desde a análise de viabilidade e aceitação do risco segundo critérios estabelecidos, até à monitorização da solvência e da rentabilidade e, eventualmente, à recuperação dos ativos depreciados. A diligência na gestão de cada uma das referidas etapas levará a um reembolso bem-sucedido.

#### *Aceitação e concessão*

O sistema de Aceitação de Riscos da Sociedade, tal como estabelecido na política de Aceitação de Riscos, baseia-se no estudo da solvência do mutuário e de cinco eixos-chave no âmbito de riscos. A concessão de qualquer risco deve basear-se numa análise das pessoas envolvidas, ou seja, os mutuários e os fiadores, se existirem. A análise dos mutuários deve basear-se, sempre que possível, no conhecimento interno do cliente, na experiência em operações anteriores, nas informações solicitadas ao cliente e na consulta de bases de dados. Quando não o seja, isto é, no caso de não ser um cliente anterior, na informação sociodemográfica, de emprego e de receitas, bem como do próprio pedido, complementada por fontes de dados externas.

A partir da análise de alguns dos pilares, tais como o montante, são obtidos diferentes níveis de risco, o mais elevado dos quais determinará o nível hierárquico necessário para aprovar a operação. Os cinco eixos analisados para cada pedido e uma breve descrição são detalhados abaixo:

- **Montante:** entende-se por montante o total do montante económico solicitado juntamente com o risco já concedido. Este montante irá determinar o nível de risco de aprovação.
- **Intermediário:** uma parte dos pedidos de crédito que chegam à Sociedade são realizados através de intermediários externos ao Grupo CaixaBank: lojas, concessionários de automóveis, etc. Uma boa escolha e controlo dos intermediários é fundamental para a qualidade de crédito das operações, bem como para a fixação de preços e rentabilidade por intermediário.
- **Política de Risco Geral:** conjunto de políticas que identificam e avaliam as variáveis relevantes de cada pedido.
- **Prazo:** o prazo é a duração da operação solicitada e é uma variável crítica que acrescenta incerteza à operação.
- **Bem financiado:** entende-se por bem financiado, nas linhas de negócio aplicáveis, o objeto ou objetos que o cliente pretende adquirir e para cuja aquisição necessita do montante do crédito concedido pelo crédito. Este eixo também faz parte da análise para aceitação de operações, exceto nos casos de Cartões de Crédito do Canal CaixaBank ou crédito direto aos próprios clientes da Sociedade, em que o crédito não está associado a nenhum bem específico.

#### Mitigação do risco

O perfil de gestão do risco de crédito da Sociedade caracteriza-se por uma política de concessão prudente, a preço conforme as condições do mutuário e coberturas/garantias adequadas.

Para efeitos contabilísticos, consideram-se garantias eficazes aquelas garantias reais e pessoais válidas como mitigadoras do risco em função de, entre outros aspetos: (i) o tempo necessário para a sua execução; (ii) a capacidade de realização e (iii) a experiência na realização. Os diferentes tipos de garantias são descritos abaixo:

- **Garantias pessoais:** destacam-se as operações de risco com empresas, nas quais o aval dos sócios, tanto pessoas singulares como coletivas, é considerada relevante. No caso de pessoas singulares, a estimativa da garantia é realizada com base em declarações de bens, e quando o avalista é uma pessoa coletiva, é analisada no processo de concessão como um titular.
- **Reserva de propriedade sobre um veículo:** é um direito sobre o veículo financiado, que se regista no Registro de Bienes Muebles e na Dirección General de Tráfico, o que, por um lado, impede a transferência do veículo e, por outro, dá à entidade financeira um direito preferencial sobre o veículo em caso de embargos ou assembleia de credores.

#### Acompanhamento e medição do risco de crédito

A Sociedade dispõe de um sistema de monitorização e medição, alinhado com o do Grupo CaixaBank, que garante a cobertura de qualquer mutuário ou operação através de procedimentos metodológicos adaptados à natureza de cada titular e risco.

##### ① Processos de acompanhamento de mutuários

O objetivo da ação de acompanhamento é determinar a qualidade do risco assumido com um mutuário ("Qualificação de Acompanhamento") e as ações a serem tomadas em função do resultado, incluindo a estimativa da imparidade. O objeto do acompanhamento do risco são os mutuários que detêm instrumentos de dívida e exposições extrapatrimoniais que implicam risco de crédito, sendo os resultados uma referência para a política de concessões futuras.

A Política de monitorização do risco de crédito é articulada em função do tipo e especificidade da exposição que segrega em diferentes áreas, conforme as diferentes metodologias de medição do risco de crédito.

##### ② Quantificação e classificação do risco de crédito

O risco de crédito quantifica as perdas resultantes do incumprimento das obrigações financeiras por parte dos mutuários com base em dois conceitos: a perda esperada e a perda inesperada.

A estimativa dos parâmetros do risco de crédito é baseada na própria experiência histórica de falta de pagamento. Para isso, está disponível um conjunto de ferramentas e técnicas de acordo com as necessidades particulares de cada um dos riscos.

### ③ Determinação da classificação contabilística

A classificação contabilística entre as diferentes *stages* da Circular 4/2019 das operações com risco de crédito é determinada pela ocorrência de eventos de incumprimento ou aumentos significativos do risco de crédito (SICR, *significant increase in credit risk*) desde o reconhecimento inicial da operação.

Um SICR será considerado como tendo ocorrido desde o reconhecimento inicial, e as referidas operações serão classificadas como *stage 2*, quando existirem fraquezas que possam conduzir a perdas significativamente superiores às esperadas no momento da concessão. Para a sua identificação, a Sociedade conta com os processos de acompanhamento e classificação descritos em ②.

Não existiram alterações nos critérios para a determinação do SICR causadas pelo contexto da COVID-19. Não obstante o acima exposto, a Sociedade aplicou certos ajustamentos prudentes, reforçando os critérios recorrentes. Especificamente, foram incluídos critérios adicionais para os clientes em que os mecanismos de apoio às empresas e famílias (principalmente moratórias gerais) podem ter afetado a sua classificação segundo os critérios gerais, quer devido à menor carga financeira suportada pelos mutuários no segmento de particulares, quer por outras razões, tais como o desfasamento entre o efeito da COVID-19 e a formulação e apresentação das contas anuais das empresas. Trata-se de um overlay transitório sobre os critérios do SICR, revisto com a evolução do ambiente durante o ano, por exemplo, após o fim da maior parte das moratórias gerais em Espanha.

### ④ Determinação da cobertura contabilística

O objetivo dos requisitos regulamentares sobre imparidade do valor é reconhecer as perdas de crédito esperadas das operações, avaliadas numa base coletiva ou individual, tendo em conta toda a informação razoável e fundamentada disponível, incluindo a de carácter prospetivo (*forward looking*).

*Princípios para a estimativa das perdas de crédito esperadas para efeitos da determinação das coberturas de perda por risco de crédito*

A cobertura contabilística calculada ou provisão é definida como a diferença entre o montante contabilístico bruto da operação e o valor atualizado da estimativa dos fluxos de caixa que se espera cobrar, descontados à taxa de juro efetiva da operação, tendo em conta as garantias eficazes recebidas.

Os modelos utilizados são reavaliados ou reorientados semestralmente e são executados mensalmente para refletir a situação económica do ambiente em todos os momentos e para serem representativos do contexto económico em vigor. Desta forma, reduzem-se as diferenças entre as perdas estimadas e as observações recentes. Nos modelos incorpora-se uma visão imparcial da possível evolução futura (*forward looking*) para determinar a perda esperada considerando os fatores macroeconómicos mais relevantes: i) crescimento do PIB, ii) a taxa de desemprego, iii) inflação (média anual) e iv) inflação (final do ano). Neste sentido, a Sociedade gera um cenário base, bem como uma série de cenários potenciais que lhe permitem ajustar, ponderando pela sua probabilidade, as estimativas de perda esperada. Não obstante o acima exposto, a Sociedade aplicou, no contexto da COVID-19, uma abordagem prudente para a constituição de um fundo coletivo de provisão, tal como descrito na secção "Impacto COVID-19".

O processo de cálculo é estruturado em dois passos:

- ◆ Determinação da base provisional, que se divide em dois passos:

1 Cálculo do montante de exposição, que consiste na soma do montante contabilístico bruto no momento do cálculo e dos montantes extrapatrimoniais (disponíveis ou risco de não reembolso) que se espera que possam ser desembolsados no momento em que o cliente cumpra as condições para ser considerado duvidoso.

2 Cálculo do valor recuperável das garantias eficazes associadas à exposição.

- ◆ Determinação da cobertura a aplicar sobre a base provisional:

Este cálculo é efetuado tendo em conta a probabilidade de incumprimento do titular da operação, a probabilidade de regularização ou cura e a perda que ocorreria na ausência de tal regularização ou cura.

Para carteiras pouco materiais para as quais, de um ponto de vista processual ou por falta de representatividade da experiência histórica a abordagem dos modelos internos seja considerada inadequada, a Sociedade pode utilizar as percentagens por defeito de cobertura estabelecidas pelos regulamentos nacionais em vigor.

Tanto as operações classificadas como não tendo risco apreciável, como as operações que como consequência do tipo da sua garantia sejam classificadas como não tendo risco apreciável, podem ter uma percentagem de cobertura contabilística de 0%. Neste último caso, esta percentagem apenas se aplica à parte garantida do risco.

As coberturas estimadas individual ou coletivamente devem ser coerentes com o tratamento dado às categorias nas quais as operações podem ser classificadas. Ou seja, o nível de cobertura para uma operação deve ser superior ao nível que lhe seria aplicável se fosse classificada noutra categoria de risco de crédito inferior.

As melhorias necessárias identificadas nos exercícios de comparação retrospectiva (*backtesting*) e de *benchmarking* são também introduzidas nos ciclos de revisão. Além disso, os modelos desenvolvidos são documentados, permitindo a sua replicação por terceiros. A documentação contém as definições-chave, as informações sobre o processo de obtenção de amostras e processamento de dados, os princípios metodológicos e resultados obtidos, bem como comparações com exercícios anteriores.

A CaixaBank Payments & Consumer tem um total de 37 modelos, de modo a obter os parâmetros necessários para o cálculo de coberturas sob análise coletiva. Para cada um dos parâmetros de risco, podem ser utilizados modelos diferentes para se adaptar a cada tipo de exposição.

*Operações de titulares que não tenham sido classificados como stage 3, embora existam montantes vencidos superiores a 90 dias com o mesmo devedor.*

As operações de titulares que não tenham sido classificados como *stage 3*, embora existam montantes vencidos superiores 90 dias com o mesmo devedor, não são de um montante significativo.

*Incorporação de informação forward-looking nos modelos de perda esperada*

As autoridades contabilísticas e prudenciais emitiram recomendações em relação à manutenção de um nível adequado de provisões, considerando o ambiente macroeconómico de elevada incerteza gerado pela COVID-19.

Neste contexto, como se mostra na secção seguinte, a Sociedade teve em conta cenários macroeconómicos de gravidade variável, consistentes com os processos internos de planeamento. O Grupo CaixaBank comparou e alinou estes cenários com os emitidos pelos organismos oficiais, seguindo a recomendação do Banco Central Europeu na sua carta de 1 de abril de 2020.

As variáveis projetadas consideradas são as seguintes:

#### INDICADORES MACROECONÓMICOS FORWARD LOOKING (\*)

(% Percentagens)

	Espanha			PORTUGAL		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
<b>Crescimento do PIB</b>						
Cenário base	4,41	2,04	1,75	3,10	1,80	1,63
Limite upside	5,00	1,94	1,46	3,47	1,96	2,15
Limite downside	5,48	2,83	2,27	4,23	3,33	1,73
<b>Taxa de desemprego</b>						
Cenário base	16,54	15,40	14,10	7,75	6,90	6,52
Limite upside	14,93	14,07	13,34	7,03	6,33	5,90
Limite downside	18,37	16,67	15,38	8,35	7,27	6,75
<b>Inflação (média anual)</b>						
Cenário base	1,65	1,43	1,51	1,34	1,34	1,52
Limite upside	1,95	1,52	1,53	1,55	1,56	1,67
Limite downside	1,49	1,32	1,53	1,12	1,16	1,37
<b>Inflação (final do ano)</b>						
Cenário base	0,39	2,35	1,11	1,19	1,47	1,51
Limite upside	0,62	2,41	1,12	1,47	1,57	1,70
Limite downside	0,46	2,27	1,18	1,14	1,25	1,36

(\*) Fonte: CaixaBank Research Na data de elaboração destas contas anuais, existem atualizações nos macrodados utilizados no cálculo das provisões posteriores ao encerramento do exercício (como o apresentado na secção 3.1) que não têm um impacto material nas provisões reconhecidas, ver Análise de sensibilidade.

#### INDICADORES MACROECONÓMICOS FORWARD LOOKING (\*)

(% Percentagens)

	Espanha			PORTUGAL		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
<b>Crescimento do PIB</b>						
Cenário base	6,02	4,41	2,04	4,90	3,10	1,80
Limite upside	7,69	5,00	1,94	6,87	3,47	1,96
Limite downside	1,73	5,48	2,83	-0,33	4,23	3,33
<b>Taxa de desemprego</b>						
Cenário base	17,94	16,54	15,40	9,10	7,75	6,90
Limite upside	16,90	14,93	14,07	8,32	7,03	6,33
Limite downside	20,79	18,37	16,67	10,08	8,35	7,27
<b>Inflação (média anual)</b>						
Cenário base	1,03	1,65	1,43	0,89	1,34	1,34
Limite upside	1,22	1,95	1,52	1,08	1,55	1,56
Limite downside	0,16	1,49	1,32	0,66	1,12	1,16
<b>Inflação (final do ano)</b>						
Cenário base	2,47	0,39	2,35	1,51	1,19	1,47
Limite upside	2,79	0,62	2,41	1,75	1,47	1,57
Limite downside	1,51	0,46	2,27	1,18	1,14	1,25

(\*) Fonte: CaixaBank Research

A ponderação dos cenários previstos em cada um dos exercícios sobre cada segmento é a seguinte:

#### PROBABILIDADE DE OCORRÊNCIA DOS CENÁRIOS PREVISTOS

(% percentagens)

	31-12-2021			31-12-2020		
	CENÁRIO BASE	CENÁRIO UPSIDE	CENÁRIO DOWNSIDE	CENÁRIO BASE	CENÁRIO UPSIDE	CENÁRIO DOWNSIDE
Espanha	60	20	20	60	20	20
PORTUGAL	60	20	20	60	20	20

De acordo com a análise realizada, os impactos da análise de sensibilidade para Espanha e Portugal não são significativos.

#### Assunções e ajustamentos aos modelos

O contexto da pandemia exigiu uma adaptação específica aos critérios gerais de classificação contabilística que consistiu na inclusão de:

- critérios específicos de reclassificação da *stage 1* para *stage 2*: de clientes com moratórias que se estimava que teriam maiores dificuldades de pagamento.
- outros critérios específicos: como critérios mais exigentes do que os regulamentares para a classificação em *stage 3* nas moratórias com faltas de pagamento. No final de 2021, contudo, uma vez vencidos os prazos das moratórias e uma vez que o cliente esteja suficientemente consciente do seu comportamento após este período, a classificação contabilística por *stages* para estas posições será restabelecida da mesma forma que para qualquer outro tipo de exposição de crédito.

Para além da implementação dos critérios específicos (*overlays*) mencionados anteriormente, foi aplicada uma abordagem prudente em resultado dos impactos da COVID-19 em termos de provisões, o que implicou a execução de um ajustamento contabilístico pós-modelo PMA (*Post Model Adjustment*) para constituir provisões por insolvências de crédito. As coberturas PMA na Sociedade ascendiam a 64 205 mil euros em 31 de dezembro de 2021. Estas provisões serão revistas no futuro com as novas informações disponíveis.



De acordo com os princípios das normas contabilísticas aplicáveis, o nível de cobertura tem em conta uma visão *forward-looking* (12 meses) ou *life-time*, em função da classificação contabilística das exposições (12 meses para a *stage 1* e *life-time* para as *stages 2* e *3*).

#### Gestão de morosidade

A função da gestão de recuperações e morosidade está alinhada com as diretrizes de gestão de riscos do Grupo CaixaBank. A atividade de acompanhamento da falta de pagamento e de recuperação é particularmente relevante no atual contexto económico desfavorável devido à pandemia da COVID-19, com o objetivo principal de minimizar o impacto no volume de posições duvidosas e provisões.

Os princípios que fundamentam a gestão da morosidade centram-se não só na gestão da falta de pagamento, mas também na realização de atuações preventivas e antecipatórias baseadas nos vários indicadores de imparidade à disposição do banco, evitando a cristalização dos triggers que levariam à classificação das posições em *stage 2* e o seu consequente impacto na demonstração de resultados.

Além disso, realiza-se um acompanhamento proativo da carteira classificada em *stage 3* por diferentes razões que não o incumprimento para a sua amortização, concebendo planos específicos da gestão para abordar as razões da sua classificação na referida classificação contabilística.

Por um lado, o modelo de governação e o quadro operacional de gestão de ativos problemáticos mantém uma visão integral sobre o ciclo de vida global e uma gestão especializada segundo o momento de incumprimento da dívida.

#### Políticas de anulação (ver nota 2.6)

O processo de gestão da morosidade e das recuperações é da responsabilidade da equipa de riscos (recuperação) e começa como uma atividade preventiva antes do incumprimento, ou exigibilidade da obrigação, e termina com a recuperação ou situação de anulação definitiva.

Os princípios gerais para o reconhecimento e gestão das exposições duvidosas como risco anulado são os seguintes:

- Fornecer orientação sobre o momento da reclassificação da exposição duvidosa ao risco anulado, tendo em conta circunstâncias e fatores externos, tais como processos judiciais em curso, que possam condicionar esta decisão.
- Enquadrar as estratégias e políticas que regem o reconhecimento destas imparidades, estabelecendo um quadro geral de ação baseado em critérios associados à experiência interna da Sociedade e ajustados aos requisitos regulamentares.

O reconhecimento de uma exposição como uma anulação corresponde à decisão de desreconhecer a mesma na expectativa da recuperabilidade remota das quantias devidas. A decisão sobre o referido desreconhecimento pode ou não implicar a cessação de facto das ações de recuperação quando estas são consideradas ineficientes em relação à quantia que se espera obter.

#### Políticas de refinanciamento

Os princípios gerais publicados pela EBA para este tipo de operações estão estabelecidos na Política empresarial de gestão do risco de crédito, à qual a Sociedade adere, e na Política de refinanciamentos e recuperações de dívidas de Clientes.

De acordo com o estabelecido pelos regulamentos, estas operações correspondem àquelas em que o cliente apresentou, ou se espera que apresente, dificuldades financeiras para cumprir as suas obrigações de pagamento nos termos contratuais em vigor e, por esta razão, uma nova operação foi modificada ou mesmo formalizada.

Os procedimentos e políticas aplicados na gestão de riscos permitem realizar um acompanhamento detalhado das operações de crédito. Nesse sentido, qualquer operação detetada que possa exigir modificações nas suas condições como resultado de provas de imparidade na solvência do mutuário é marcada de modo a ter a classificação contabilística correspondente e a provisão por imparidade na data da sua modificação. Portanto, como as operações estão corretamente classificadas e avaliadas ao melhor juízo da Sociedade, não são evidentes quaisquer requisitos adicionais de provisões por imparidade sobre os empréstimos refinanciados.

#### Refinanciamentos

Em seguida, são fornecidas informações sobre o saldo vivo das operações refinanciadas em função da classificação do risco de insolvência do cliente:

## REFINANCIAMENTOS

(Milhares de euros)

	31/12/2021			31/12/2020		
	SEM GARANTIA REAL		IMPARIDADE DEVIDO AO RISCO DE CRÉDITO	SEM GARANTIA REAL		IMPARIDADE DEVIDO AO RISCO DE CRÉDITO
	NÚM. DE OPERAÇÕES	MONTANTE CONTABILÍSTI CO BRUTO		NÚM. DE OPERAÇÕES	MONTANTE CONTABILÍSTI CO BRUTO	
Administrações Públicas						
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	3	8	(4)	2	10	(7)
Sociedades não financeiras e empresário individuais (atividade empresarial não financeira)	884	2.269	(1.070)	620	2.085	(1.373)
<i>Das quais: financiamento à construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)</i>	3	8	(4)	1	10	(6)
Particulares	36.017	92.509	(43.621)	23.526	65.213	(29.276)
<b>TOTAL</b>	<b>36.904</b>	<b>94.786</b>	<b>(44.695)</b>	<b>24.148</b>	<b>67.308</b>	<b>(30.656)</b>
<b>Das quais: em Stage 3</b>						
Administrações Públicas						
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	2	8	(6)	2	10	(7)
Sociedades não financeiras e empresários individuais (atividade empresarial não financeira)	489	1.651	(1.263)	515	1918	(1.363)
<i>Das quais: financiamento à construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)</i>	1	4	(3)	1	10	(6)
Particulares	15.015	50.662	(38.753)	13.312	38.581	(27.374)
<b>TOTAL STAGE 3</b>	<b>15.506</b>	<b>52.321</b>	<b>(40.022)</b>	<b>13.829</b>	<b>40.509</b>	<b>(28.744)</b>

### 3.3.3. Risco de concentração

O risco de concentração está conceptualmente incluído no Catálogo de Riscos dentro do risco de crédito, por ser a principal fonte de risco, embora abranja todos os tipos de ativos, tal como recomendam os supervisores setoriais e determinam as melhores práticas. O risco de concentração é definido como aquele que pode afetar a demonstração de resultados da Sociedade e o seu capital próprio, em resultado da detenção de instrumentos financeiros com características semelhantes e que possam ser afetados de forma semelhante por alterações económicas ou de outro tipo.

A Sociedade desenvolveu mecanismos para identificar de forma sistemática a exposição agregada.

#### Concentração em clientes ou em "grandes riscos"

A Sociedade não tem uma elevada exposição ou concentração em clientes específicos.

#### Concentração por tipo de produto

A CaixaBank, S.A., acionista único da Sociedade, monitoriza e reporta aos órgãos de gestão e de governação uma visão completa das posições contabilísticas, segregadas por produto e emissor/contraparte, classificadas em Investimentos de Crédito.

#### Concentração por localização geográfica

O risco por zona geográfica é informado abaixo:

**CONCENTRAÇÃO POR LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA 31-12-2021**

(Milhares de euros)

	TOTAL	Espanha	RESTO DA UNIÃO EUROPEIA	AMÉRICA	RESTO DO MUNDO
Bancos centrais e instituições de crédito	17.264	13.184	4.080		
Administrações públicas	895	895			
Administração central	135	135			
Outras Administrações Públicas	760	760			
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	378.569	291.738	14.804	41.597	30.430
Sociedades não financeiras e empresário individuais (atividade empresarial não financeira)	903.265	873.678	29.353	77	157
Construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)					
Construção civil					
Restantes finalidades	903.265	873.678	29.352	78	157
Grandes empresas	71.470	71.416	35		19
PME e empresários individuais	831.795	802.262	29.317	78	138
Particulares	7.576.490	7.397.131	166.331	3.470	9.558
Habitação					
Consumo	7.576.492	7.397.131	166.333	3.470	9.558
Outros fins					
<b>TOTAL 31-12-2021</b>	<b>8.876.483</b>	<b>8.576.626</b>	<b>214.568</b>	<b>45.144</b>	<b>40.145</b>
<b>TOTAL 31-12-2020</b>	<b>7.669.742</b>	<b>7.379.814</b>	<b>191.544</b>	<b>46.839</b>	<b>51.545</b>

O detalhe do risco de Espanha por Comunidades Autónomas é o seguinte:

**CONCENTRAÇÃO POR COMUNIDADE AUTÓNOMA**

(Milhares de euros)

	TOTAL	ANDALUZIA	BALEARES	CANÁRIAS	CASTELA LA MANCHA	CASTELA E LEÃO	CATALUNHA	MADRID	NAVARRA	VALENCIANA	PAÍS BASCO	RESTO (*)
Bancos centrais e instituições de crédito	13.184	(515)					228			13.471		
Administrações públicas	895	40	11	14	2	6	595	14	45	14	3	16
Administração central	135											
Outras Administrações Públicas	760	40	11	14	2	6	595	14	45	14	3	16
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	291.738	1.067	67	141	65	124	900	288.436	14	389	93	442
Sociedades não financeiras e empresário individuais (atividade empresarial não financeira)	873.678	88.615	20.606	22.609	15.435	16.557	228.160	331.219	7.776	62.611	16.682	63.408
Construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)												
Construção civil												
Restantes 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
PME e empresários individuais	802.262	88.124	20.356	22.418	15.275	16.357	166.055	327.032	7.390	60.233	16.477	62.545
Particulares	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
Habitação												
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
Outros fins												
<b>TOTAL 31-12-2021</b>	<b>8.576.626</b>	<b>1.393.646</b>	<b>282.065</b>	<b>532.679</b>	<b>219.427</b>	<b>216.652</b>	<b>2.154.130</b>	<b>1.715.841</b>	<b>129.358</b>	<b>901.666</b>	<b>191.836</b>	<b>839.191</b>
<b>TOTAL 31-12-2020</b>	<b>7.379.815</b>	<b>1.268.473</b>	<b>232.188</b>	<b>488.653</b>	<b>166.424</b>	<b>178.664</b>	<b>2.304.603</b>	<b>1.106.526</b>	<b>121.169</b>	<b>638.948</b>	<b>174.204</b>	<b>699.846</b>

(\*) Inclui as comunidades que em conjunto não representam mais de 10% do total.



### DETALHE DE CRÉDITO A CLIENTES BRUTO POR NATUREZA

(Milhares de euros)

	31-12-2021			31-12-2020		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
<b>Por natureza e estado das operações</b>						
Administrações Públicas	885	11		618	12	3
Outras Sociedades Financeiras	3.849	299	49	2.187	102	78
Crédito a empresas e empresários individuais	539.377	79.276	16.313	342.287	38.323	16.510
Construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)						
Restantes empresas e empresários individuais	539.377	79.276	16.313	342.287	38.323	16.510
Particulares	7.050.419	741.140	195.105	6.041.473	594.301	201.083
Habitação						
Restantes finalidades	7.050.419	741.140	195.105	6.041.473	594.301	201.083
<b>TOTAL</b>	<b>7.594.530</b>	<b>820.726</b>	<b>211.467</b>	<b>6.386.565</b>	<b>632.738</b>	<b>217.674</b>
<i>Dos quais: determinada coletivamente</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>

### DETALHE DE COBERTURAS DE CRÉDITO A CLIENTES POR NATUREZA

(Milhares de euros)

	31-12-2021			31-12-2020		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Administrações Públicas					1	
Outras Sociedades Financeiras	(22)	(26)	(34)	(18)	(21)	(62)
Crédito a empresas e empresários individuais	(4.935)	(6.824)	(11.660)	(38.418)	(20.168)	(12.210)
Construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)						
Restantes empresas e empresários individuais	(4.935)	(6.824)	(11.660)	(38.418)	(20.168)	(12.210)
Particulares	(144.652)	(103.878)	(158.634)	(93.039)	(96.216)	(153.987)
Habitação						
Consumo	(144.652)	(103.878)	(158.634)	(91.980)	(94.530)	(127.008)
Restantes finalidades				(1.059)	(1.686)	(26.979)
<b>TOTAL</b>	<b>(149.609)</b>	<b>(110.728)</b>	<b>(170.328)</b>	<b>(131.475)</b>	<b>(116.404)</b>	<b>(166.259)</b>
<i>Dos quais: determinada coletivamente</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>

### DETALHE DE CRÉDITO A CLIENTES POR SITUAÇÃO DE INCUMPRIMENTOS E TIPOS

(Milhares de euros)

	31-12-2021	31-12-2020
<b>Por situação de falta de pagamento</b>		
Dos quais: com falta de pagamento inferior a 30 dias ou ao corrente do pagamento	8.404.662	7.038.692
Dos quais: com falta de pagamento de 30 a 60 dias	38.775	110.961
Dos quais: com falta de pagamento de 60 a 90 dias	30.122	68.500
Dos quais: com falta de pagamento de 90 dias a 6 meses	61.723	60.261
Dos quais: com falta de pagamento de 6 meses a 1 ano	62.626	71.531
Dos quais: com falta de pagamento há mais de 1 ano	28.815	36.356
<b>Por modalidade de taxas de juro</b>		
A taxa de juro fixa	8.626.723	7.386.301
A taxa de juro variável		

### Concentração por qualidade de crédito

As exposições de risco de crédito associadas à concentração de risco por qualidade de crédito não são significativas para a Sociedade.

### Concentração por risco soberano

A Sociedade não tem exposição ao risco soberano, uma vez que não tem posições em dívida pública.

### Impacto COVID-19

No contexto específico da COVID-19 (ver Nota 3.1), a Sociedade está a responder às necessidades de financiamento do setor público, decorrentes de um contexto excecional, sem deixar de monitorizar o nível de exposição e apetência pelo risco neste segmento.

Além disso, em relação ao setor privado em Espanha, a Sociedade complementou as moratórias legislativas mediante outros acordos, principalmente de índole setorial.

Durante o exercício de 2021, têm sido implementadas na Sociedade medidas derivadas da aprovação dos novos RDL (ver Nota 3.1).

Segue-se um detalhe das operações em moratória vivas, novos RDL e Acordo Setorial ASNEF em vigor até 31 de março de 2021:

#### DETALHE MORATÓRIA - 31-12-2021

(Milhares de euros)

	MORATÓRIAS EM VIGOR (A)		VENCIMENTO	VENCIDAS (B)	CLASSIFICAÇÃO POR STAGES (A+B)		
	TOTAL	DOS QUAIS:	<6 MESES	TOTAL	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
		ESPANHA:					
<b>Administrações Públicas</b>							
<b>Sociedades não financeiras e empresário individuais (atividade empresarial não financeira)</b>							
<b>Particulares</b>	<b>316</b>	<b>316</b>	<b>316</b>	<b>84.851</b>	<b>40.517</b>	<b>33.724</b>	<b>10.926</b>
Habituação							
Consumo	316	316	316	84.851	40.517	33.724	10.926
Outros fins							
<b>TOTAL MORATÓRIAS CONCEDIDAS</b>	<b>361</b>	<b>316</b>	<b>316</b>	<b>84.851</b>	<b>40.517</b>	<b>33.724</b>	<b>10.926</b>

#### DETALHE MORATÓRIA - 31-12-2020

(Milhares de euros)

	MORATÓRIAS EM VIGOR (A)		VENCIMENTO	VENCIDAS (B)	CLASSIFICAÇÃO POR STAGES (A+B)		
	TOTAL	DOS QUAIS:	<6 MESES	TOTAL	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
		ESPANHA:					
<b>Administrações Públicas</b>							
<b>Sociedades não financeiras e empresário individuais (atividade empresarial não financeira)</b>							
<b>Particulares</b>	<b>9.138</b>	<b>9.138</b>	<b>37.700</b>	<b>37.700</b>	<b>13.211</b>	<b>17.314</b>	<b>7175</b>
Habituação							
Consumo	9.101	9.101	37.700	37.700	13.211	17.314	7175
Outros fins	37	37					
<b>TOTAL MORATÓRIAS CONCEDIDAS</b>	<b>9.138</b>	<b>9.138</b>	<b>37.700</b>	<b>37.700</b>	<b>13.211</b>	<b>17.314</b>	<b>7175</b>

Neste contexto, no que diz respeito aos princípios para a estimativa das perdas de crédito esperadas para efeitos da determinação das coberturas de perda por risco de crédito, destacam-se as seguintes considerações:

■ Tratamento do aumento significativo no risco de crédito (SICR):

Os critérios recorrentes para a determinação do aumento significativo do risco de crédito foram reforçados, tendo em consideração critérios para além dos do quadro recorrente. Especificamente, foram incluídos critérios adicionais para os clientes em que os mecanismos de apoio às empresas e famílias (principalmente moratórias gerais e financiamento com garantia do Estado) podem ter afetado a sua classificação segundo os critérios gerais, quer devido à menor carga financeira suportada pelos mutuários no segmento de particulares, quer por outras razões, tais como o desfasamento entre o efeito da COVID-19 e a formulação e apresentação das contas anuais das empresas. Trata-se de um *overlay* transitório sobre os critérios do SICR, que será revisto com a evolução do ambiente durante o ano, por exemplo, após o fim da maior parte das moratórias gerais.

Em nenhum caso a concessão de ajuda significou uma melhoria na classificação contabilística das exposições, nem foram suspensos ou flexibilizados os procedimentos normais de gestão contabilística da imparidade de crédito.

■ Tratamento das moratórias previstas:

As moratórias legislativas mencionadas anteriormente obrigaram as entidades financeiras a suspender o pagamento da quota (amortização do capital e pagamento de juros) durante um certo período.

As autoridades governamentais definiram os requisitos que, se cumpridos pelo beneficiário, levaram à concessão de moratórias por parte da Sociedade sobre o pagamento do capital ou juros das diferentes operações de crédito que os clientes possam ter contratado.

No caso de Espanha, foram estabelecidos critérios objetivos para a concessão de carências sobre capital e juros nos créditos não hipotecários (incluindo os cartões de crédito) por um período entre 3 e 6 meses, dependendo da operação. Aos clientes que solicitaram a medida e cumpriram e acreditaram os referidos critérios, foi concedido um diferimento automático sem juros das quotas que teriam sido pagas durante o período da suspensão. Uma vez finalizado o referido período, as obrigações dos contratos são retomadas.

Para fins contabilísticos, a implementação das medidas governamentais foi considerada pela Sociedade como uma alteração qualitativa relevante que dá lugar a uma alteração contratual. De acordo com o quadro contabilístico aplicável, se a entidade revir as suas estimativas de cobranças (excluindo alterações nas perdas esperadas), o valor contabilístico do ativo financeiro será ajustado para refletir os fluxos de caixa contratuais revistos descontados à taxa de juro efetiva original do instrumento financeiro. O efeito do ajustamento é reconhecido como receita ou despesa no resultado do exercício. Por isso, a Sociedade calculou o referido efeito (geralmente referido como "*modification gain and loss*", que é a melhor estimativa da perda económica da operação), registando-o imediatamente na demonstração de resultados, que em 2021 é imaterial (7490 mil euros em 2020). Este ajustamento no valor contabilístico dos ativos financeiros afetados é revertido ao longo dos 3 a 6 meses da moratória através da margem de juros.

A maioria das moratórias venceu durante 2021.

■ Ajustamentos contabilísticos sobre modelos (*post model adjustment*):

As autoridades contabilísticas e prudenciais emitiram recomendações em relação à manutenção de um nível adequado de provisões, considerando o ambiente macroeconómico de elevada incerteza gerado pela COVID-19.

Devido a este ambiente incerto, foi mantido na Sociedade um ajustamento contabilístico (*Post Model Adjustment*) no montante de 64 205 mil euros em 31 de dezembro de 2021 (98 150 mil euros em 31 de dezembro de 2020) sob a forma de um fundo não especificamente atribuído a operações concretas. Esta metodologia de estimativa tem uma vocação temporal (associada à incerteza e efeitos da pandemia), é apoiada por diretrizes emitidas por parte dos supervisores e reguladores no ambiente da pandemia, e é suportada por processos devidamente documentados e sujeitos a uma governação rigorosa. Neste sentido, este fundo coletivo será revisto no futuro com as novas informações disponíveis e a redução das incertezas do impacto real da crise de saúde.

### 3.4.2. Risco de imparidade de outros ativos



### Descrição geral

O risco de imparidade de outros ativos está relacionado com a redução do valor contabilístico das participações sob a forma de ações e dos ativos não financeiros da Sociedade, em particular:

- Participações sob a forma de ações: posições que compõem a carteira de participações sob a forma de ações da Sociedade, excluindo aquelas sobre as quais exerce controlo. Estas posições podem ter origem em decisões de gestão explícita para tomar uma posição, bem como na integração de outras entidades, ou ser o resultado de uma reestruturação ou execução de garantias no âmbito de uma operação originalmente de crédito.
- Ativos intangíveis: inclui principalmente os ativos gerados em processos de combinações de negócios, o software, bem como outros ativos intangíveis de vida útil definida.
- Ativos por impostos: principalmente os ativos fiscais diferidos gerados pelas diferenças temporárias existentes entre os critérios de imputação de resultados contabilísticos e fiscais, bem como os créditos fiscais por deduções e por bases tributáveis negativas geradas tanto no Grupo CaixaBank como em processos de integração.

Para a gestão do risco, é revisto o cumprimento das políticas, bem como o acompanhamento contínuo das diferentes métricas, limites de riscos e a execução eficaz dos controlos estabelecidos. Além disso, realiza-se uma análise e revisão dos testes de *impairment* e de recuperabilidade com base em metodologias geralmente aceites.

A Sociedade tem a sua própria Política de Gestão do Risco de Participações sob a forma de Ações que estabelece o quadro de controlo e gestão do risco. A Política define as premissas e critérios de gestão do risco de participações sob a forma de ações, criando um quadro em que todas as atuações relacionadas com este risco se baseiam.

A próxima atualização do catálogo de riscos da Sociedade deverá incluir o risco de imparidade de outros ativos no risco de crédito.

### 3.4.3. Risco estrutural de taxas

#### Risco de taxa de juro

As exposições de risco de taxa de juro não são significativas para a Sociedade.

#### Risco de taxas de câmbio

O contravalor em euros do conjunto de ativos e passivos em moeda estrangeira no balanço da Sociedade é o seguinte:

#### POSIÇÕES MOEDA ESTRANGEIRA

(Milhares de euros)

	31-12-2021	31-12-2020
Ativos financeiros através de alterações noutra rendimento integral	41.597	43.622
Participações	30.430	43.900
<b>TOTAL ATIVO EM MOEDA ESTRANGEIRA</b>	<b>72.027</b>	<b>87.522</b>
<b>TOTAL PASSIVO EM MOEDA ESTRANGEIRA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

As restantes pequenas posições em moeda estrangeira são maioritariamente detidas em divisas de primeira linha. As metodologias utilizadas para a quantificação são as mesmas e são aplicadas em conjunto com as medições de risco específicas do conjunto da atividade de tesouraria. Apresenta-se a seguir o detalhe por moeda das principais rubricas do balanço:

#### DETALHE POR MOEDA DAS PRINCIPAIS RUBRICAS DO BALANÇO - 31-12-2021

(Milhares de euros)

	AF DETIDOS PARA NEGOCIAÇÃO	AF ATRAVÉS DE ALTERAÇÕES EM OCI	AF A CUSTO AMORTIZADO	PF A CUSTO AMORTIZADO	PARTICIPAÇÕES
USD		41.597			
CNY					30.430
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>41.597</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30.430</b>

AF: Ativos financeiros; PF: Passivos financeiros

A posição em USD corresponde à participação na Visa e a posição na CNY corresponde à participação na Brilliance.

(\*) Caixa, saldos em caixa nos bancos centrais e outros depósitos à ordem

### 3.5 Riscos operacionais e reputacional

#### 3.5.1 Risco de conduta

##### Descrição geral

No quadro do risco operacional definido pelos regulamentos, o risco de conduta é definido como o risco de a Sociedade aplicar critérios de atuação contrários aos interesses dos seus clientes ou outras partes interessadas, ou atuações ou omissões por parte do Grupo que não estejam em conformidade com o quadro legal e regulamentar, ou com as políticas, regras ou procedimentos internos ou com os códigos de conduta e normas éticas e de boas práticas. O objetivo da Sociedade é: *i)* minimizar a probabilidade de este risco se materializar e *ii)* que, caso se materialize, as deficiências sejam prontamente detetadas, comunicadas e corrigidas.

A gestão do risco de conduta não é apenas da responsabilidade de uma área específica, mas de toda a Sociedade que, através dos seus colaboradores, deve assegurar o cumprimento dos regulamentos em vigor, aplicando procedimentos que coloquem em prática estes regulamentos na atividade que exercem.

A fim de gerir o risco de conduta, promove-se a difusão e promoção dos valores e princípios de atuação incluídos no Código de Ética e nas normas de conduta, e tanto os colaboradores da Sociedade como os membros dos seus Órgãos de Governação devem cumpri-los como o principal critério que orienta a sua atividade diária. Em virtude disto, e como primeira linha de defesa, as áreas cuja atividade está sujeita a riscos de conduta implementam e gerem indicadores ou controlos de primeiro nível que permitem detetar possíveis fontes de risco e agir eficazmente para a sua mitigação.

Está previsto que na próxima atualização do catálogo de riscos da Sociedade, o nome do risco seja alterado para "risco de conduta e conformidade".

#### 3.5.2 Risco legal e regulamentar

##### Descrição geral

O risco legal e regulamentar é entendido como as potenciais perdas ou diminuição da rentabilidade da Sociedade em resultado de alterações na legislação em vigor, de uma implementação incorreta da referida legislação nos processos da Sociedade, da interpretação inadequada dessa legislação nas diferentes operações, da gestão incorreta dos requisitos judiciais ou administrativos ou de processos judiciais ou reclamações recebidas.

A sua gestão é realizada de acordo com determinados princípios de atuação com o fim de assegurar que os limites de apetência e tolerância pelo risco definidos no Quadro de Apetência pelo Risco sejam cumpridos.

Nesse sentido, a Sociedade e o Grupo CaixaBank tomam medidas para assegurar a correta implementação dos regulamentos, bem como para acompanhar e monitorizar constantemente as mudanças regulamentares em defesa de uma maior segurança jurídica e interesses legítimos, principalmente os descritos na Nota 3.1 em relação ao ambiente regulamentar. Em relação a este último, as ações são coordenadas pelo Comité de Regulação do Grupo CaixaBank, órgão responsável pela definição do posicionamento estratégico do Grupo CaixaBank em matéria de regulação financeira, promovendo a representação dos interesses da Sociedade e coordenando a avaliação regular das iniciativas e propostas regulamentares que possam afetar o Grupo CaixaBank e a Sociedade.

No mesmo sentido, coordena-se um conjunto de comités (Comité de Transparência do Grupo CaixaBank, Comité de Privacidade da Sociedade) cujo objetivo é o acompanhamento, em cada iniciativa do banco, da sua adequação aos regulamentos de proteção do consumidor e da sua privacidade.

Para assegurar a interpretação correta das regras, para além de um estudo da jurisprudência e das decisões das autoridades competentes, a fim de ajustar as suas ações a estes critérios, as autoridades administrativas competentes são consultadas quando necessário.

Em relação às reclamações apresentadas ao Serviço de Atendimento ao Cliente, bem como ao fluxo sustentado dos litígios existentes, a Sociedade tem políticas, critérios e procedimentos para analisar e monitorizar estas reclamações e procedimentos legais. Estes permitem-lhe compreender melhor as atividades desenvolvidas na Sociedade, identificar e estabelecer melhorias constantes nos contratos e processos, implementar medidas de divulgação regulamentar e restaurar os direitos dos clientes antecipadamente, em caso de eventuais incidências, através de acordos e do estabelecimento das coberturas contabilísticas adequadas, sob a forma de provisões, para cobrir prejuízos patrimoniais hipotéticos sempre que estas sejam considerados prováveis de ocorrer.

### 3.5.3 Risco tecnológico

#### Descrição geral

Também no âmbito do risco operacional, o risco tecnológico no Catálogo de Riscos é definido como o risco de perdas devidas à inadequação ou falhas do hardware ou do software das infraestruturas tecnológicas, devidas a ciberataques ou outras circunstâncias, que possam comprometer a disponibilidade, integridade, acessibilidade e segurança das infraestruturas e dos dados. O risco é repartido em 5 categorias que afetam as TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação): **i)** disponibilidade; **ii)** segurança da informação; **iii)** operação e gestão da mudança; **iv)** integridade dos dados; e **v)** governação e estratégia.

Os quadros de governação interna associados às diferentes áreas do risco tecnológico foram concebidos de acordo com normas internacionais de reconhecido prestígio e/ou estão alinhados com as Guias publicadas pelos diferentes supervisores:

- Governação TI, concebido e desenvolvido segundo a Norma ISO 38500.
- Segurança da Informação, concebido e desenvolvido segundo a Norma ISO 27001.
- Contingência tecnológica, concebido e desenvolvido segundo a Norma ISO 27031.
- Governação da informação e qualidade dos dados, concebido e desenvolvido segundo a norma BCBS 239.

Em particular, a continuidade do negócio refere-se à capacidade de uma organização para continuar a fornecer os seus produtos e a prestar os seus serviços a níveis aceitáveis e pré-estabelecidos na sequência de um incidente prejudicial.

Os diferentes quadros de governação e sistemas de gestão asseguram:

- O cumprimento das recomendações dos reguladores: Banco de Espanha, Banco Central Europeu, etc.
- A máxima segurança nas operações, tanto nos processos habituais como em situações extraordinárias.

Demonstra também aos seus clientes, investidores e outras partes interessadas:

- O seu compromisso com a governação das tecnologias da informação, segurança e continuidade do negócio;
- A implementação de sistemas de gestão segundo as normas internacionais mais reconhecidas;
- A existência de diferentes processos cíclicos baseados na melhoria contínua.

Além disso, a Sociedade mantém um plano de emergência geral e vários regulamentos internos sobre medidas de segurança, entre os quais se destacam como aspetos prioritários: **i)** a estratégia de cibersegurança; **ii)** a luta contra a fraude a clientes e interna; **iii)** a proteção da informação; **iv)** a divulgação e governação da segurança; e **v)** a segurança dos fornecedores.

Para a gestão do risco tecnológico, o Grupo CaixaBank conta, entre outras, com a Política Empresarial de Segurança da Informação, a Política Empresarial de Gestão do Risco Tecnológico e a Política Empresarial de Governação e Qualidade dos Dados. Em relação às duas últimas políticas acima mencionadas, a Sociedade aderiu às últimas versões em vigor em março de 2021 e dezembro de 2021, respetivamente.

### 3.5.4 Risco de fiabilidade da informação

#### Descrição geral

Em junho de 2021, foi aprovada a incorporação do risco de fiabilidade da informação não financeira no Catálogo de Riscos da Sociedade. Como resultado, o atual risco de fiabilidade da informação financeira foi renomeado risco de fiabilidade da informação, incluindo assim tanto a gestão do risco de fiabilidade da informação financeira como a da não financeira.

O risco de fiabilidade da informação é definido no Catálogo de Riscos como deficiências na exatidão, na integridade e nos critérios de elaboração dos dados e informações necessárias para a avaliação da posição financeira e patrimonial da Sociedade, bem como as informações disponibilizadas às partes interessadas, publicadas no mercado, que fornecem uma visão holística da sua posição em termos de sustentabilidade em relação ao ambiente e que estão diretamente relacionadas com aspetos ambientais, sociais e de governação (princípios ASG).

O Grupo CaixaBank tem Políticas Empresariais às quais a Sociedade adere que estabelecem o quadro de controlo e gestão do risco, entre as quais se destacam:

- A Política empresarial de gestão do risco de fiabilidade da informação financeira, que visa estabelecer e definir:
  - ◆ Relativamente ao risco de fiabilidade da informação financeira:
    - ▲ um quadro de referência que permita a gestão do risco em relação à informação a divulgar, tanto individualmente como numa base consolidada, gerada pela Sociedade, homogeneizando os critérios sobre as atividades de controlo e verificação;
    - ▲ o perímetro da informação financeira a cobrir;
    - ▲ o quadro de governação a seguir tanto para a informação a divulgar como para a verificação da referida documentação;
    - ▲ os critérios relacionados com o controlo e verificação da informação a divulgar a fim de assegurar a existência, conceção, implementação e funcionamento adequado de um Sistema de Controlo Interno sobre a Informação Financeira (SCIIF) para mitigar este risco.
  - ◆ Em relação ao risco de fiabilidade da informação não financeira:
    - ▲ a governação e o processo de revisão estabelecido em relação à Demonstração de Informação não Financeira incluído no Relatório de Gestão do Grupo CaixaBank.
- Política empresarial de governação da informação e qualidade dos dados, que regula a governação dos dados e da apresentação de relatórios. Em dezembro de 2021, a Sociedade aderiu à última versão da Política Empresarial aprovada em maio de 2021.

A gestão deste risco compreende principalmente a avaliação de que a informação da Sociedade cumpre com os seguintes princípios:

- **Existência e ocorrência:** as transações, factos e demais eventos incluídos na informação financeira existem efetivamente e foram registados no momento apropriado.
- **Integridade:** a informação reflete a totalidade das transações, factos e demais eventos nos quais a Sociedade é parte afetada.
- **Avaliação:** as transações, factos e demais eventos são registados e avaliados em conformidade com as normas aplicáveis.
- **Apresentação, desagregação e comparabilidade:** as transações, factos e demais eventos são classificados, apresentados e divulgados na informação financeira e não financeira, de acordo com as normas aplicáveis.
- **Direitos e obrigações:** a informação financeira reflete, na data relevante, os direitos e obrigações através dos ativos e passivos correspondentes, em conformidade com os regulamentos aplicáveis.

### 3.5.5 Outros riscos operacionais

### Descrição geral

No Catálogo de Riscos, é definido como as perdas ou danos provocados por erros ou falhas em processos, por acontecimentos externos ou pela atuação accidental ou dolosa de terceiros alheios à Sociedade. Inclui, entre outros, fatores de risco relacionados com a externalização, continuidade operacional ou fraude externa.

Todos os outros riscos operacionais são geridos no dia a dia por todas as áreas dentro dos seus respetivos domínios. Isto implica identificar, avaliar, gerir, controlar e comunicar os riscos operacionais da sua atividade, colaborando com a *Risk Management Function* de risco operacional da Sociedade na implementação do modelo de gestão.

Em 2021, a Sociedade aderiu às Políticas Empresariais de Continuidade Operacional e Fraude Externa que refletem os mais recentes requisitos regulamentares em relação a estas operações.

#### 3.5.6 Risco reputacional

##### Descrição geral

O risco reputacional é definido como a possível desvalorização da capacidade competitiva que resultaria da deterioração da confiança na Sociedade pelas suas partes interessadas, com base na sua avaliação das atuações ou omissões realizadas ou atribuídas pela Entidade, pela sua Alta Direção, pelos seus Órgãos de Governação ou pela falência de entidades relacionadas não consolidadas (risco de Step-In).

Algumas áreas de risco identificadas pela Sociedade em que esta confiança pode deteriorar-se são, entre outras, a conceção e comercialização inadequada dos produtos, sistemas de segurança da informação ineficientes, ou a necessidade de promover aspetos de ASG (Ambientais, Sociais e de Boa Governação) no negócio, incluindo as alterações climáticas, o desenvolvimento de talentos, a conciliação, a diversidade e a saúde laboral.

O acompanhamento do risco é realizado pela CaixaBank através de indicadores de reputação, tanto internos como externos, selecionados provenientes das diferentes fontes de análise da perceção e expectativas dos *stakeholders*. Os indicadores de medição são ponderados em função da sua importância estratégica e agrupados num quadro de pontuação de reputação que permite obter um Índice Global de Reputação (IGR). A referida métrica permite realizar um acompanhamento trimestral setorial e temporal do posicionamento.

O Grupo CaixaBank conta, desde este ano, com uma política específica para a Gestão do Risco Reputacional, à qual a Sociedade aderiu em dezembro de 2021. A política empresarial baseia-se no modelo de três linhas de defesa da entidade, e define e alarga os princípios que regem a gestão e controlo deste risco no Grupo CaixaBank. Esta política abrange o quadro regulamentar, os princípios gerais e a estratégia que regem a gestão do risco reputacional, o quadro de governação, o quadro de controlo e as suas funções, bem como o quadro de reporting e comunicação deste risco. O seu âmbito de aplicação inclui todas as sociedades do Grupo CaixaBank.

#### 3.5.7 Risco de modelo

##### Descrição geral

O risco do modelo é definido como as possíveis consequências adversas para a Sociedade que poderiam surgir de decisões baseadas principalmente nos resultados de modelos internos com erros na sua construção, aplicação ou utilização.

Em particular, os sub-riscos identificados sob o risco de modelo que são objeto de gestão e controlo são:

- Risco de qualidade: potencial impacto negativo devido a modelos pouco previsíveis, quer devido a defeitos na construção, quer por não terem sido atualizados ao longo do tempo.
- Risco de governação: potencial impacto negativo devido a uma governação inadequada do risco de modelo (por exemplo,

modelos não formalizados em comités, modelos relevantes sem opinião de segunda linha de defesa ou modelos não devidamente inventariados).

- Risco de ambiente de controlo: potencial impacto negativo devido a deficiências no ambiente de controlo dos modelos (por exemplo, modelos com recomendações vencidas ou planos de mitigação incumpridos).

A estratégia geral de risco de modelo baseia-se nos seguintes pilares:

- Identificação do risco de modelo, utilizando o Inventário de Modelos como elemento-chave para definir o perímetro dos modelos dentro do âmbito de aplicação. Para poder gerir o risco de modelo, é necessário identificar os modelos existentes, a sua qualidade e a sua utilização na Sociedade. É necessário contar com um registo único de modelos, que unifique o conceito de modelo e defina uma taxonomia homogénea que inclua, entre outros atributos, a sua relevância e avaliação.
- Governação de modelos, que aborda questões-chave, tais como:
  - ◆ A identificação das fases mais relevantes dentro do ciclo de vida de um modelo, a definição de papéis e normas mínimas para o exercício destas atividades.
  - ◆ O conceito de gestão sobre a base do *tiering*, ou seja, a forma como o quadro de controlo dos modelos pode ser modulado em função da relevância do modelo em termos gerais. Este atributo condicionará o ambiente de controlo do modelo, tal como o tipo e frequência da validação, o tipo e frequência do acompanhamento, o órgão que tem de aprovar a sua utilização, bem como o nível de supervisão interna ou o nível de envolvimento da alta direção.
  - ◆ A governação e gestão dos modelos muda de uma perspetiva transversal, oferecendo aos diferentes proprietários dos modelos a flexibilidade e agilidade necessárias para alterar os modelos afetados seguindo a governação mais apropriada em cada caso.
  - ◆ A definição de normas de Validação Interna que asseguram a correta aplicação de controlos para a avaliação dos modelos por uma unidade independente.
- A monitorização, baseada num quadro de controlo com uma abordagem proativa do risco de modelo que permita manter o risco dentro dos parâmetros definidos no Quadro de Apetência pelo Risco, através do cálculo periódico de métricas de apetência e outros indicadores de risco de modelo específicos.

Os principais marcos foram a aprovação em 2021 da inclusão do risco do modelo no Catálogo de Riscos da Sociedade e a adesão à Política empresarial de gestão do risco de modelo que inclui os mais recentes requisitos regulamentares. Adicionalmente, foi elaborado um plano para a implementação progressiva do quadro de gestão e controlo do risco de modelo e prevê-se que continue a ser abordado em 2022.

#### 4. Gestão da solvência

Embora as instituições financeiras de crédito tenham perdido o seu estatuto de instituições de crédito com a introdução da regulamentação europeia sobre a solvência das instituições de crédito, mantiveram intacta a sua inclusão no perímetro de supervisão e regulamentação financeira rigorosa. A Lei 5/2015 estabeleceu o regime jurídico das instituições financeiras e o RDL 309/2020 desenvolve o este regime. A Lei 5/2015 prevê que o regulamento de solvência aplicável às instituições financeiras de crédito seja a Lei 10/2014, de 26 de junho, sobre a regulamentação, supervisão e solvência das instituições de crédito, e os seus regulamentos de aplicação, com as particularidades previstas na regulamentação. A Lei 10/2014 especifica que as regras de solvência das instituições de crédito (aplicável, portanto, às instituições financeiras de crédito) são as estabelecidas no Regulamento (UE) 575/2013 (CRR), nessa lei e nas suas disposições de aplicação. O RD 309/2020 reflete, em termos gerais, os regulamentos estabelecidos na Lei 10/2014 para as instituições de crédito no que diz respeito aos requisitos de solvência exigíveis às EFC, incluindo certas especificações.

A CaixaBank Payments & Consumer faz parte do grupo consolidável da CaixaBank para fins prudenciais.

O regulamento base aplicável às instituições de crédito é conhecido como Basileia III, que foi transposto para o ordenamento europeu através da Diretiva 2013/36 (CRD IV) relativa ao acesso à atividade das instituições de crédito e à supervisão prudencial das instituições de crédito e das empresas de investimento e do Regulamento 575/2013 relativo aos requisitos prudenciais das instituições de crédito e das empresas de investimento. Enquanto a CRR foi de aplicação direta em Espanha, a CRD IV foi transposta para o direito espanhol através da Lei 10/2014 de regulamentação, supervisão e solvência das instituições de crédito e a sua subsequente implementação regulamentar através do Real Decreto Lei 84/2015 e da Circular 2/2016 do Banco de Espanha. Este quadro de Basileia 3 foi alterado e, na Europa, esta revisão foi parcialmente introduzida através da modificação da CRR (CRR II) e da modificação da CRD IV (CRD V). Ambos os regulamentos entraram em vigor em junho de 2019, sendo a CRR II, em geral, aplicável desde junho de 2021 (com algumas exceções que prolongavam a sua implementação até 2023) e a CRD V desde o final de 2020. A nível nacional, a Diretiva CRD foi transposta para o direito espanhol em 2021 através do Real Decreto-Lei 7/2021 (que alterou, entre outros, a Lei 10/2014 e o RD 970/2021 [que alterou, entre outros, o RD 84/2015]). Além disso, em relação à Circular 2/2016, o Banco de Espanha publicou um projeto de circular, cuja versão final deverá ser publicada em 2022, que completará a transposição da CRD V para o ordenamento jurídico espanhol. A 27 de outubro de 2021, a Comissão Europeia publicou propostas legislativas para alterar o pacote regulamentar de capital CRR e CRD, as quais irão transpor o acordo do Comité de Basileia para finalizar os acordos de Basileia (conhecidos como Basileia IV) com o objetivo de reforçar a resiliência das instituições financeiras para o futuro. Está previsto que seja aplicável em janeiro de 2025 (dois anos mais tarde do que a data estabelecida pelo Comité de Basileia), com exceção de algumas disposições que serão aplicáveis numa data posterior. Além disso, estão previstos períodos de transição para a sua implementação até 2029.

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

**Rácio de capital**

O Grupo CaixaBank apresenta os seguintes recursos próprios computáveis:

**RÁCIOS DE CAPITAL DO GRUPO CAIXABANK**

(Porcentagem)

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

(\*) Para 2022, os requisitos são aumentados para 8,31% para CET1, 10,12% para Tier1 e 12,53% para Capital Total.



### 5. Distribuição de resultados

A distribuição do resultado da Sociedade para o exercício de 2021, que o Conselho de Administração da Sociedade irá propor ao seu Acionista Único para a sua aprovação, é apresentada abaixo:

#### DISTRIBUIÇÃO DE RESULTADOS

(euros)

	2021
<b>Base de distribuição</b>	<b>218.701.237</b>
Ganhos e perdas	218.701.237
<b>Distribuição:</b>	
Para Dividendos	218.701.237
<i>em que:</i> dividendo complementar	218.701.237
Para reservas (1)	
<b>LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO</b>	<b>218.701.237</b>

(1) Não é necessário atribuir parte do lucro do exercício de 2021 para a reserva legal, uma vez que esta já ascende a 20% do capital social (art. 274º da Lei de Sociedades de Capital).

**6. Remuneração ao acionista e lucros por ação**
**6.1. Remuneração ao acionista**

Os dividendos pagos no exercício foram os seguintes:

**DIVIDENDOS PAGOS EM 2021**

(Milhares de euros)

	EUROS PORMONTANTE PAGO		DATA DE	DATA
	ACÇÃO	EM NUMERÁRIO	ANÚNCIO	DE PAGAMENTO
Dividendo do exercício 2020	186,77	27.769	15-04-2021	29-04-2021
<b>TOTAL</b>	<b>186,77</b>	<b>27.769</b>		

**6.2. Lucro líquido por ação**

O cálculo do lucro básico diluído por ação da Sociedade é apresentado a seguir:

**CÁLCULO DO LUCRO BÁSICO E DILUÍDO POR AÇÃO**

(Milhares de euros)

	2021	2020
<b>Numerador</b>		
Resultado do exercício	218.701	384.269
<b>Denominador (ações)</b>		
Número de ações em circulação (1)	148.686	148.686
Número ajustado de ações (lucro básico por ação)	148.686	148.686
Lucro básico por ação (em euros)	1.470,89	2.584,43
Lucro diluído por ação (em euros) (2)	1.470,89	2.584,43

(1) Número de ações em circulação no início do exercício

(2) A Sociedade não possui instrumentos que produzam efeitos diluidores sobre o número de ações, pelo que o lucro básico por ação coincide com o lucro diluído por ação.

## 7. Combinações de negócios e fusões

### Combinações de negócios e fusões – 2021

#### Aquisição do negócio dos cartões com origem na fusão do Bankia

A 17 de setembro de 2020, os Conselhos de Administração da CaixaBank e do Bankia subscreveram um Projeto Comum de Fusão através da fusão por absorção do Bankia (sociedade absorvida) pela CaixaBank (sociedade absorvente). A data de tomada do controlo efetivo situou-se a 23 de março de 2021, uma vez cumpridas todas as condições suspensivas.

A 7 de julho de 2021, a Sociedade celebrou um contrato de compra e venda com a CaixaBank, o seu acionista único, para a aquisição do negócio de cartões de crédito e débito resultante da combinação de negócios mencionada no parágrafo anterior.

A tomada de controlo efetiva teve lugar a 12 de novembro de 2021, uma vez cumpridas todas as condições suspensivas. A operação de compra por parte da Sociedade materializou-se por um montante de 414 milhões de euros pagos em dinheiro.

#### Contabilização provisória da combinação de negócios

Estas demonstrações financeiras incluem o registo provisório desta combinação de negócios. Para efeitos contabilísticos, 12 de novembro de 2021 foi tomada como data de referência para o registo.

O valor contabilístico e o justo valor dos ativos e passivos associados ao negócio de cartões, em 12 de novembro de 2021, eram os seguintes:

(Milhares de euros)

	AJUSTAMENTOS		JUSTO VALOR
	VALOR CONTABILÍSTICO	A JUSTO VALOR	
<b>ATIVO</b>			
Ativos financeiros a custo amortizado	666.864	0	666.864
Empréstimos e adiantamentos	666.864		666.864
Ativos intangíveis	138.828	149.972	288.800
Relações com clientes	138.828	(128)	138.700
Acordo de distribuição	0	150.100	150.100
<b>TOTAL ATIVO</b>	<b>805.692</b>	<b>149.972</b>	<b>955.664</b>
<b>PASSIVO</b>			
Passivos financeiros a custo amortizado	519.893	0	519.893
Provisões	21.800		21.800
Outros passivos	24.421	0	24.421
<b>TOTAL PASSIVO</b>	<b>566.115</b>	<b>0</b>	<b>566.115</b>
<b>TOTAL CAPITAL PRÓPRIO</b>	<b>239.578</b>	<b>149.972</b>	<b>389.550</b>
Contraprestação entregue			414.000
Goodwill			24.450

Os ajustamentos a justo valor identificados no processo de alocação do preço de compra (PPA – Purchase Price Allocation), correspondem ao valor das relações comerciais/contratuais que satisfazem os critérios de identificabilidade e separabilidade estabelecidos na IAS 38:

- Ativo intangível – Relações com clientes: o valor da carteira atual do negócio dos cartões foi estimado utilizando o método de excesso de rendimento em múltiplos períodos (MPEEM), que baseia o referido valor no fluxo de caixa atribuível ao ativo intangível, eliminando os encargos por ativos contributivos envolvidos na geração destes fluxos de caixa operacionais. Os principais pressupostos utilizados são os seguintes:

## PRESSUPOSTOS

Períodos de projeção	7 anos
Taxa de desconto (1)	10,7%

(1) Taxa de desconto de 9,7% mais um prémio adicional de 1% para um ativo intangível.

Este ativo intangível foi objeto de avaliação na combinação de negócios do Bankia com a CaixaBank (por fusão), na sequência da venda do negócio na Sociedade. Neste sentido, a avaliação da referida relação contratual foi atualizada à data da aquisição do negócio de cartões por parte da Sociedade.

- Ativo intangível – Acordo de distribuição: decorrente da combinação de negócios, está relacionado com o contrato de agência assinado entre a CaixaBank e a Sociedade para promover a negociação, comercialização, intermediação e venda de cartões de crédito e débito entre os seus clientes e para o público em geral. O valor do intangível por acordo de distribuição foi estimado utilizando o método de desconto de dividendos (DDM), calculando os dividendos teóricos que poderiam ser distribuídos no futuro, uma vez preenchidos os requisitos de capital mínimos exigidos. Os principais pressupostos utilizados são os seguintes:

## PRESSUPOSTOS

Períodos de projeção	11 anos
Taxa de desconto (1)	10,7%

(1) Taxa de desconto de 9,7% mais um prémio adicional de 1% para um ativo intangível.

A operação gerou um goodwill de 24 450 mil euros, que tem em conta, entre outros fatores, os resultados futuros, as sinergias esperadas e os ativos intangíveis que não cumprem as condições para o seu reconhecimento. Este goodwill será atribuído à Unidade Geradora de Dinheiro do negócio de cartões em Espanha.

Não surgiram ativos/passivos por impostos diferidos no exercício de alocação do preço de compra (PPA), uma vez que a transação foi estruturada como uma compra e venda de negócio, o que significa que as bases fiscais são iguais às bases contabilísticas no momento da aquisição.

A Sociedade reavaliou com a colaboração de um perito independente a integridade dos valores e a razoabilidade das metodologias e parâmetros adotados na determinação do valor justo dos ativos e passivos do negócio de cartões adquirido.

O regulamento contabilístico estabelece um período de um ano durante o qual a avaliação dos ativos e passivos adquiridos não é definitiva e pode ser modificada, desde que sejam obtidas novas informações sobre factos e circunstâncias existentes na data de aquisição.

O lucro líquido atribuído e a margem bruta deste negócio em 31 de dezembro de 2021, se a combinação de negócios tivesse sido realizada a 1 de janeiro de 2021, aumentaria em 13 765 e 85 808 mil euros, respetivamente. Os custos diretamente associados à transação não são relevantes e foram registados na demonstração de resultados do período em que se materializaram.

**Combinações de negócios e fusões – 2020**

Durante o exercício de 2020 não ocorreram combinações de negócios nem fusões

**8. Remunerações do "pessoal chave da direção".**
**8.1. Remunerações do Conselho de Administração**

A composição e o detalhe das remunerações do Conselho de Administração são apresentados a seguir:

**REMUNERAÇÕES DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

(Milhares de euros)

	2021	2020
Remuneração por pertença ao Conselho	571	568
Remuneração fixa		
Remuneração variável		
Outras prestações a longo prazo		
Outros conceitos (1)		
<b>TOTAL</b>	<b>571</b>	<b>568</b>
Composição do Conselho de Administração		
<i>Mulheres</i>	6	4
<i>Homens</i>	9	8

(1) Não foram registados quaisquer montantes por contratação de prémios de seguro de responsabilidade civil dos Administradores, uma vez que este seguro é contratado pela empresa-mãe do Grupo, CaixaBank, SA.

Durante o exercício de 2021, houve 3 adições aos membros do Conselho de Administração.

A Sociedade não tem obrigações contraídas em matéria de compromissos por pensões com os membros atuais e antigos do Conselho de Administração pela sua condição de conselheiros.

Não existem indemnizações acordadas em caso de cessação das funções como conselheiros.

**8.2. Remunerações da Alta Direção**

A composição e o detalhe das remunerações dos membros da Alta Direção que não são membros do Conselho de Administração da Sociedade são apresentados a seguir:

**REMUNERAÇÕES DA ALTA DIREÇÃO**

(Milhares de euros)

	2021	2020
Remunerações salariais (1)	930	820
Prestações pós-emprego (2)		
Outros cargos em sociedades do Grupo		
<b>TOTAL REMUNERAÇÕES</b>	<b>930</b>	<b>820</b>
Composição da Alta Direção		
<i>Mulheres</i>	2	2
<i>Homens</i>	2	3

(1) Este montante inclui a remuneração fixa, a remuneração em espécie e a remuneração variável total atribuída aos membros da Alta Direção.

(2) Inclui os prémios de seguro de previdência e benefícios discricionários de pensão.

Os contratos de trabalho com os membros da Alta Direção não contêm cláusulas sobre indemnizações em caso de cessação ou rescisão antecipada dos mesmos.

### 8.3. Outras informações relativas ao Conselho de Administração

No final do exercício de 2021, os Administradores da Sociedade não comunicaram aos restantes membros do Conselho de Administração qualquer situação de conflito, direto ou indireto, que eles ou as suas pessoas relacionadas possam ter com os interesses da Sociedade.

**9. Ativos financeiros ao justo valor através de alterações noutro rendimento integral**

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

**DETALHE DE ATIVOS FINANCEIROS AO JUSTO VALOR ATRAVÉS DE ALTERAÇÕES NOUTRO RENDIMENTO INTEGRAL**

(Milhares de euros)

	31-12-2021	31-12-2020
<b>Instrumentos de capital próprio</b>	<b>41.681</b>	<b>43.706</b>
Ações de sociedades não cotadas	41.681	43.706
<b>TOTAL</b>	<b>41.681</b>	<b>43.706</b>
Instrumentos de capital próprio		
Das quais: mais-valias latentes brutas	10.618	10.598

Durante o exercício de 2021, não ocorreram reclassificações entre carteiras de instrumentos financeiros.

**9.1. Instrumentos de capital próprio**

O detalhe do movimento desta rubrica é o seguinte:

**MOVIMENTOS DE INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO - 2021**

(Milhares de euros)

	31-12-2020	COMPRAS E AUMENTOS DE CAPITAL	VENDAS E REDUÇÕES DE CAPITAL	GANHOS (-) / AJUSTAMENTO PERDAS (+) S AO VALOR DE			31-12-2021
				TRANSFERIDAS PARA RESERVAS	MERCADO E DIFERENÇAS CAMBIAIS	TRANSFERÊNCI AS E OUTROS	
Visa, Inc.	43.622		(2.045)	(3.227)	3.247		41.597
Outros	84						84
<b>TOTAL</b>	<b>43.706</b>	<b>0</b>	<b>(2.045)</b>	<b>(3.227)</b>	<b>3.247</b>	<b>0</b>	<b>41.681</b>

**MOVIMENTOS DE INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO - 2020**

(Milhares de euros)

	31-12-2019	COMPRAS E AUMENTOS DE CAPITAL	VENDAS E REDUÇÕES DE CAPITAL	GANHOS (-) / AJUSTAMENTO PERDAS (+) S AO VALOR DE			31-12-2020
				TRANSFERIDAS PARA RESERVAS	MERCADO E DIFERENÇAS CAMBIAIS	TRANSFERÊNCI AS E OUTROS	
Visa, Inc.	71.621		(28.933)	(15.389)	16.323		43.622
Outros	84		0	0	0		84
<b>TOTAL</b>	<b>71.705</b>	<b>0</b>	<b>(28.933)</b>	<b>(15.389)</b>	<b>16.323</b>	<b>0</b>	<b>43.706</b>

#### Visa Inc

A Sociedade formalizou a venda das ações ordinárias de classe A da Visa Inc. por um montante de 5271 mil euros. Esta transação resultou no reconhecimento de uma mais-valia de 3227 mil euros, a qual foi reclassificada da rubrica "Outro rendimento integral acumulado" para "Lucros retidos".

Por outro lado, para a estimativa do justo valor do investimento retido em ações de classe C da Visa Inc, tomou-se como referência o valor de cotação das ações de classe A da Visa Inc, aplicando ao mesmo, ajustamentos de desconto por iliquidez (as ações de classe C contam com uma cláusula que impede a sua transmissibilidade no mercado) e litigiosidade (mecanismo de ajustamento em função da possível ocorrência de futuros processos judiciais associados ao negócio da Visa Europe).



**10. Ativos financeiros a custo amortizado**

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

**DETALHE DE ATIVOS FINANCEIROS A CUSTO AMORTIZADO - 31-12-2021**

(Milhares de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTAMENTOS POR AVALIAÇÃO				SALDO NO BALANÇO
		FUNDO DE IMPARIDADE	JUROS ACUMULADOS	COMISSÕES	OUTROS	
<b>Empréstimos e adiantamentos</b>	<b>8.497.192</b>	<b>(430.665)</b>	<b>37.181</b>	<b>(81.922)</b>	<b>191.536</b>	<b>8.213.322</b>
Instituições de crédito	17.264					17.264
Cientes	8.479.928	(430.665)	37.181	(81.922)	191.536	8.196.058
<b>TOTAL</b>	<b>8.497.192</b>	<b>(430.665)</b>	<b>37.181</b>	<b>(81.922)</b>	<b>191.536</b>	<b>8.213.322</b>

**DETALHE DE ATIVOS FINANCEIROS A CUSTO AMORTIZADO - 31-12-2020**

(Milhares de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTAMENTOS POR AVALIAÇÃO				SALDO NO BALANÇO
		FUNDO DE IMPARIDADE	JUROS ACUMULADOS	COMISSÕES	OUTROS	
<b>Empréstimos e adiantamentos</b>	<b>7.303.623</b>	<b>(414.139)</b>	<b>34.876</b>	<b>(65.235)</b>	<b>197.332</b>	<b>7.056.457</b>
Instituições de crédito	66.646					66.646
Cientes	7.236.977	(414.139)	34.876	(65.235)	197.332	6.989.811
<b>TOTAL</b>	<b>7.303.623</b>	<b>(414.139)</b>	<b>34.876</b>	<b>(65.235)</b>	<b>197.332</b>	<b>7.056.457</b>

**10.1. Empréstimos e adiantamentos**
**Empréstimos e adiantamentos – Instituições de crédito**

O detalhe dos saldos brutos desta rubrica é o seguinte:

**DETALHE DE EMPRÉSTIMOS E ADIANTAMENTOS A INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO POR NATUREZA**

(Milhares de euros)

	31-12-2021	31-12-2020
<b>À vista</b>	<b>17.264</b>	<b>66.646</b>
Outras contas	17.264	66.646
<b>TOTAL</b>	<b>17.264</b>	<b>66.646</b>

**Empréstimos e adiantamentos – crédito a clientes**

O detalhe do movimento do valor contabilístico bruto (montante no balanço sem considerar os ajustamentos de valor por imparidade de ativos) da carteira de crédito a clientes é o seguinte:

**"MOVIMENTOS DE CRÉDITO A CLIENTES"**

(Milhares de euros)

	2021				2020			
	PARA STAGE 1:	PARA STAGE 2:	PARA STAGE 3:	TOTAL	PARA STAGE 1:	PARA STAGE 2:	PARA STAGE 3:	TOTAL
<b>Saldo no início do exercício</b>	<b>6.386.565</b>	<b>632.737</b>	<b>217.675</b>	<b>7.236.977</b>	<b>7.367.355</b>		<b>224.474</b>	<b>7.591.829</b>
<i>1ª aplicação Circular 4/2019</i>					(648.513)	621.700	26.813	
<b>Saldo ajustado no início do exercício</b>	<b>6.386.565</b>	<b>632.737</b>	<b>217.675</b>	<b>7.236.977</b>	<b>6.718.842</b>	<b>621.700</b>	<b>251.287</b>	<b>7.591.829</b>
Reconhecimento por combinação de negócios	682.841	<b>22.724</b>	<b>29.516</b>	<b>735.081</b>				
<b>Transferências internas</b>	<b>(374.194)</b>	<b>203.683</b>	<b>170.511</b>		<b>(280.687)</b>	<b>72.077</b>	<b>208.610</b>	
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)	
Reconhecimentos/Desreconhecimentos de ativos financeiros (líquido)	899.318	(38.418)	39.688	900.588	(21.286)	(2.085)	(25.170)	(48.541)
Falidos			(245.923)	(245.923)	(30.304)	(58.955)	(217.052)	(306.311)
<b>SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO</b>	<b>7.594.530</b>	<b>820.726</b>	<b>211.467</b>	<b>8.626.723</b>	<b>6.386.565</b>	<b>632.737</b>	<b>217.675</b>	<b>7.236.977</b>

O detalhe do movimento da cobertura dos "Ativos financeiros a custo amortizado – Empréstimos e adiantamentos" é o seguinte:

**MOVIMENTOS DO FUNDO DE IMPARIDADE DO CRÉDITO A CLIENTES**

(Milhares de euros)

	2021				2020			
	PARA STAGE 1:	PARA STAGE 2:	PARA STAGE 3:	TOTAL	PARA STAGE 1:	PARA STAGE 2:	PARA STAGE 3:	TOTAL
<b>Saldo no início do exercício</b>	<b>(130.114)</b>	<b>(92.454)</b>	<b>(191.571)</b>	<b>(414.139)</b>	<b>(209.249)</b>		<b>(134.743)</b>	<b>(343.992)</b>
<i>1ª aplicação da Circular 4/2019 do Banco de Espanha (Nota 1)</i>					136.093	(90.844)	(53.073)	(7.824)
<b>Saldo ajustado no início do exercício</b>	<b>(130.114)</b>	<b>(92.454)</b>	<b>(191.571)</b>	<b>(414.139)</b>	<b>(73.156)</b>	<b>(90.844)</b>	<b>(187.816)</b>	<b>(351.816)</b>
Reconhecimento por combinação de negócios	(41.604)	(4.707)	(21.906)	(68.217)				
<b>Dotações líquidas (Nota 28)</b>	<b>28.996</b>	<b>(4.243)</b>	<b>(143.737)</b>	<b>(118.984)</b>	<b>(58.666)</b>	<b>(33.738)</b>	<b>(194.704)</b>	<b>(287.108)</b>
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
Reconhecimentos/Desreconhecimentos de ativos financeiros (líquido)	(124)	(6.636)	(18.927)	(25.687)	525	83	26.567	27.175
Utilizações			176.933	176.933	1.362	23.950	206.616	231.928
Transferências e outros	(6.887)	(9.324)	9.953	(6.258)	346	8.178	(15.667)	(7.143)
<b>SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO</b>	<b>(149.609)</b>	<b>(110.728)</b>	<b>(170.328)</b>	<b>(430.665)</b>	<b>(130.114)</b>	<b>(92.454)</b>	<b>(191.571)</b>	<b>(414.139)</b>

**11. Investimentos em subsidiárias, empresas comuns e associadas**

O detalhe do movimento do saldo desta rubrica é o seguinte:

**MOVIMENTOS EM SUBSIDIÁRIAS, EMPRESAS COMUNS E ASSOCIADAS - 2021**

(Milhares de euros)

	31-12-2020		COMPRAS E AUMENTOS DE CAPITAL	VENDAS E REDUÇÕES DE CAPITAL	PERDAS POR IMPARIDADE	TRANSFERÊNCI AS E OUTROS	31-12-2021	
	VALOR CONTABILÍ TICO	%PART					VALOR CONTABILÍ CO	%PART
<b>CUSTO</b>	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%
<b>FUNDO DE IMPARIDADE</b>	0		0	0	0	0	0	
<b>TOTAL SOCIEDADES DO GRUPO</b>	<b>249.720</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>249.720</b>	
<b>CUSTO</b>	<b>339.723</b>		<b>50.183</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>(3.010)</b>	<b>386.896</b>	
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%
Restantes	715						715	
<b>FUNDO DE IMPARIDADE</b>	<b>(2.598)</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>(12.604)</b>	<b>0</b>	<b>(15.202)</b>	
Brilliance BEA Auto Finance	(1.731)				(13.471)		(15.202)	
Bizum	(867)				867		0	
Restantes								
<b>TOTAL ASSOCIADAS</b>	<b>337.125</b>		<b>50.183</b>	<b>0</b>	<b>(12.604)</b>	<b>(3.010)</b>	<b>371.694</b>	
<b>CUSTO</b>	<b>30</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	
Restantes	30						30	
<b>FUNDO DE IMPARIDADE</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>TOTAL EMPRESAS COMUNS</b>	<b>30</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	

(1) Em outubro de 2021, esta participação foi reclassificada para a rubrica "Ativos não correntes e grupos de alienação de elementos classificados como detidos para venda", uma vez que existiam indícios de venda.

**Imparidade da carteira de investidas**

No final do exercício não existem acordos de apoio financeiro ou outros compromissos contratuais, quer da empresa-mãe quer das subsidiárias, para com as sociedades associadas e empresas comuns da Sociedade que não estejam reconhecidos nas demonstrações financeiras. Além disso, no final do exercício não existem passivos contingentes relacionados com as referidas participações.

Para analisar o valor recuperável das participações mais significativas, a Sociedade monitoriza periodicamente os indicadores de imparidade para estas participações. Em particular, são considerados, entre outros elementos, os seguintes: i) a evolução dos negócios e ii) dos principais parâmetros utilizados nos modelos de avaliação.

Para estimar o valor recuperável, têm sido utilizados métodos de avaliação geralmente aceites, tais como modelos de desconto de fluxos de caixa descontado (DCF) e múltiplos de comparáveis e transações.

Os intervalos de pressupostos utilizados, bem como os intervalos de sensibilidade de contraste das participações mais significativas, são resumidos a seguir:

#### PRESSUPOSTOS UTILIZADOS E CENÁRIOS DE SENSIBILIDADE

(Porcentagem)

	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 projeção	3 anos	5 anos	3 anos	3 anos	5 anos	3 anos
Taxa de desconto (1)	10,6%	9,7%	7,9%	7,1%	10,0%	10,0%
Taxa de crescimento (2)	0,5%	0,5%	2,0%	2,5%	1,5%	3,0%
Outros (3)	-	-	10%	10%	-	-

(1) Calculada sobre a taxa de juro da obrigação alemã a 10 anos, mais um prémio de risco.

(2) Corresponde à taxa de crescimento do fluxo normalizado na Wivai SelectPlace, utilizado para calcular o valor residual.

(3) Desconto por iliquidez associada à natureza da participação. Participação não controlada.

(4) O exercício de determinação do valor recuperável considera a sensibilidade sobre a taxa de desconto [-1,0%;+1,0%] e sobre a taxa de crescimento de [-0,5%;+0,5%].

(5) O exercício de determinação do valor recuperável considera a sensibilidade sobre a taxa de desconto [-0,5%; +0,5%] e sobre a taxa de crescimento de [- 0,5%; +0,5%].

(6) O exercício de determinação do valor recuperável considera a sensibilidade sobre a taxa de desconto [-2%; +3%] e sobre a taxa de crescimento de [- 1%; +2%] (em 2020 [- 2%; +2%]).

Como resultado destes testes de imparidade, tornou-se evidente uma imparidade na participação da Brilliance de 13 471 mil euros, registada na rubrica "Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de investimentos em empresas comuns ou associadas" da demonstração de resultados.

#### Informação financeira de sociedades associadas

A informação selecionada das participações significativas classificadas como associadas, para além da apresentada no Anexo 3, é apresentada abaixo:

#### INFORMAÇÃO SELECIONADA DE ASSOCIADAS

	COMERCIA GLOBAL PAYMENTS
Descrição da natureza das atividades	O objeto social da Sociedade é a prestação de serviços de pagamento que consistem na emissão e aquisição de instrumentos de pagamento
País de constituição e países onde desenvolve a sua atividade	Espanha e Portugal.
Restrição ao pagamento de dividendos	Restrições ao nível de solvência da empresa para assegurar os níveis regulamentares e contratuais existentes.

**12. Ativos tangíveis**

O detalhe do movimento do saldo desta rubrica é o seguinte:

**MOVIMENTOS DE ATIVOS TANGÍVEIS**

(Milhares de euros)

	2021			2020		
	CARTÕES	MOBILIÁRIO, VEÍCULOS E REstantes INSTALAÇÕES	DIREITOS DE UTILIZAÇÃO*	CARTÕES	MOBILIÁRIO, VEÍCULOS E REstantes INSTALAÇÕES	DIREITOS DE UTILIZAÇÃO*
<b>Custo</b>						
Saldo no início do exercício	79.664	9.786	16.189	63.845	10.421	0
Reconhecimentos por combinação de						
Reconhecimentos	18.245	545		15.758	4.885	16.189
Desreconhecimentos		(1.379)			(5.459)	
Transferências internas				61	(61)	
<b>SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO</b>	<b>97.909</b>	<b>8.952</b>	<b>16.189</b>	<b>79.664</b>	<b>9.786</b>	<b>16.189</b>
<b>Amortização acumulada</b>						
Saldo no início do exercício	(57.642)	(4.455)	(865)	(44.346)	(5.830)	0
Reconhecimentos por combinação de						
Reconhecimentos	(14.965)	(907)	(956)	(13.293)	(893)	(865)
Desreconhecimentos		1.361			2.268	
<b>SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO</b>	<b>(72.607)</b>	<b>(4.001)</b>	<b>(1.821)</b>	<b>(57.642)</b>	<b>(4.455)</b>	<b>(865)</b>
<b>Fundo de imparidade</b>						
Saldo no início do exercício	0	0	0	0	(2.371)	0
Dotações						
Utilizações					2.371	
<b>SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25.302</b>	<b>4951</b>	<b>14.368</b>	<b>22.022</b>	<b>5.331</b>	<b>15.324</b>

(\*) Corresponde aos direitos de utilização da sede da empresa. Em relação ao ativo por direito de uso, na rubrica "Outros passivos financeiros – Passivos associados a ativos por direitos de uso" (ver Nota 15.2) é apresentado o valor atual dos pagamentos futuros de locação durante o período obrigatório do contrato.

A informação selecionada em relação aos ativos fixos de uso próprio é apresentada abaixo:

**OUTRA INFORMAÇÃO DE ATIVOS FIXOS DE USO PRÓPRIO**

(Milhares de euros)

	31-12-2021	31-12-2020
Ativos em uso completamente amortizados	51.326	41.110
Compromissos de aquisição de elementos dos ativos tangíveis	Não significativos	Não significativos
Ativos com restrições de titularidade	Não significativos	Não significativos
Ativos cobertos por apólice de seguros (1)	Sim	Sim

(1) A Sociedade é beneficiária de uma apólice empresarial contratada pela CaixaBank com um terceiro que cobre os danos materiais sobre os seus ativos tangíveis.

**13. Ativos intangíveis**

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

**DETALHE DE ATIVOS INTANGÍVEIS**

(Milhares de euros)

	NOTA	VIDA ÚTIL RESTANTE	31-12-2021	31-12-2020
<b>Goodwill</b>			<b>24.115</b>	
Aquisição negócio cartões Bankia	7	10	24.115	
<b>Outros ativos intangíveis</b>			<b>392.577</b>	<b>106.263</b>
Relações com clientes negócio Bankia	7	7	135.986	
Acordo de distribuição Bankia	7	11	148.231	
Relações com clientes negócio Banco BPI		23 meses	15.049	23.260
Software		De 1 a 15 anos	86.405	78.256
Em curso			6.099	3.840
Outros			807	907
<b>TOTAL</b>			<b>416.692</b>	<b>106.263</b>

O detalhe do movimento do saldo desta rubrica é o seguinte:

**MOVIMENTOS DE OUTROS ATIVOS INTANGÍVEIS**

(Milhares de euros)

	2021				2020			
	GOODWILL	EM CURSO	SOFTWARE	OUTROS ATIVOS	EM CURSO	SOFTWARE	OUTROS ATIVOS	
<b>Custo bruto</b>								
Saldo no início do exercício	0	3.840	127.783	45.203	919	93.361	44.205	
Reconhecimento por combinações de negócios (Nota 7)	24.450			288.800				
Reconhecimentos		9.325	18.905		9.332	28.309	998	
Transferências e outros		(7.066)	7.066		(6.411)	6.411		
Desreconhecimentos por amortização			(219)	(3.151)		(133)		
Restantes desreconhecimentos						(165)		
<b>SUBTOTAL</b>	<b>24.450</b>	<b>6.099</b>	<b>153.535</b>	<b>330.852</b>	<b>3.840</b>	<b>127.783</b>	<b>45.203</b>	
<b>Amortização acumulada</b>								
Saldo no início do exercício		0	(46.001)	(21.036)	0	(35.398)	(12.503)	
Reconhecimento por combinações de negócios								
Reconhecimentos	(335)		(13.435)	(12.894)		(10.638)	(8.533)	
Transferências e outros			(10)			(263)		
Desreconhecimentos por amortização			95	3.151		133		
Restantes desreconhecimentos						165		
<b>SUBTOTAL</b>	<b>(335)</b>	<b>0</b>	<b>(59.351)</b>	<b>(30.779)</b>	<b>0</b>	<b>(46.001)</b>	<b>(21.036)</b>	
<b>Fundo de imparidade</b>								
Saldo no início do exercício			(3.526)	0		(3.526)	0	
Dotações			(4.252)					
Recuperações								
Transferências e outros				(1)				
Utilizações								
<b>SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>(7.779)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>(3.526)</b>	<b>0</b>	

<b>TOTAL</b>	<b>24.115</b>	<b>6.099</b>	<b>86.405</b>	<b>300.073</b>	<b>3.840</b>	<b>78.256</b>	<b>24.167</b>
--------------	---------------	--------------	---------------	----------------	--------------	---------------	---------------

A informação selecionada em relação aos ativos intangíveis é apresentada abaixo:

#### OUTRA INFORMAÇÃO DOS ATIVOS INTANGÍVEIS

(Milhares de euros)

	31-12-2021	31-12-2020
Ativos em uso completamente amortizados	13.734	15.719
Desembolsos em conceito de investigação e desenvolvimento	-	-
Compromissos de aquisição de elementos dos ativos intangíveis	Não significativos	Não significativos
Ativos com restrições à titularidade	Não significativos	Não significativos

#### Teste de imparidade

Para efeitos de análise do valor recuperável do ativo intangível, correspondente às relações com os clientes do negócio de emissão de cartões do Banco BPI, a Sociedade monitoriza periodicamente o valor recuperável do mesmo.

O valor recuperável é determinado com base no valor em uso, determinado utilizando um modelo de desconto de fluxos de caixa (DCF). As projeções do balanço e da demonstração de resultados têm em conta um horizonte temporal de 3 anos e utilizam pressupostos baseados nos dados macroeconómicos aplicáveis à atividade da Sociedade, verificados por fontes externas de reconhecido prestígio e pela própria informação interna da Sociedade. Os intervalos de pressupostos utilizados, bem como os intervalos de sensibilidade de contraste, são resumidos a seguir:

#### PRESSUPOSTOS UTILIZADOS E CENÁRIOS DE SENSIBILIDADE

(Porcentagem)

	31-12-2021	31-12-2020	SENSIBILIDADE*
Taxa de desconto (1)	8,8%	8,9%	[-1%; + 1%]
Taxa de crescimento (2)	0,5%	1,0%	[-0,5%; + 0,5%]

(1) Calculada sobre a taxa de juro da obrigação alemã a 10 anos, mais um prémio de risco.

(2) Corresponde à taxa de crescimento do fluxo normalizado, utilizado para calcular o valor residual.

(\*) Em 2021, a sensibilidade da taxa de desconto foi alterada em relação ao exercício de 2020 de [-0,5%; +0,5%] para [- 1%; +1%] e da taxa de crescimento de [- 1%; +1%] para [- 0,5%; +0,5%]

No final do exercício verificou-se que as projeções utilizadas no teste anterior e a realidade não afetaram as conclusões da análise anterior. Além disso, os exercícios de sensibilidade não revelaram a necessidade de realizar dotações no final do exercício, mesmo em cenários adversos.

**14. Outros ativos e passivos**

A composição do saldo destes capítulos dos balanços é a seguinte:

**DETALHE DE OUTROS ATIVOS E PASSIVOS**

(Milhares de euros)

	2021	2020
<b>Existências (1)</b>	<b>12.054</b>	<b>7.110</b>
<b>Restantes ativos</b>	<b>62.601</b>	<b>67.789</b>
Acréscimos e diferimentos (2)	38.578	46.039
Operações em curso	13.622	10.193
Outros	10.401	11.557
<b>TOTAL OUTROS ATIVOS</b>	<b>74.655</b>	<b>74.899</b>
<b>Acréscimos e diferimentos</b>	<b>178.761</b>	<b>163.077</b>
Das quais:		
Despesas acumuladas por comissões de comercialização pendentes de pagamento à CaixaBank	99.615	94.940
Comissões cobradas não acumuladas	18.230	19.431
Despesas acumuladas pendentes de formalizar	31.413	23.551
<b>Operações em curso</b>	<b>16.585</b>	<b>5.369</b>
<b>TOTAL OUTROS PASSIVOS</b>	<b>195.346</b>	<b>168.446</b>

(1) O saldo registado corresponde principalmente aos cartões adquiridos durante o período, que são transferidos para a rubrica "Ativo tangível" quando são postos em funcionamento (ver Nota 12).

(2) Inclui principalmente as comissões pagas antecipadamente ao abrigo de acordos com prescritores por um montante de 14 414 mil euros (23 099 mil euros em 2020).

A combinação de negócios dos cartões do Bankia à data da aquisição deu origem à inclusão de 24 421 mil euros na rubrica "Outros passivos" correspondente à regularização de comissões de cartões (ver Nota 7).



**15. Passivos financeiros a custo amortizado**

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

**DETALHE DE PASSIVOS FINANCEIROS A CUSTO AMORTIZADO - 31-12-2021**

(Milhares de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTAMENTOS POR AVALIAÇÃO			SALDO NO BALANÇO
		JUROS ACUMULADOS	MICROCOBERTURAS	CUSTOS TRANSAÇÃO PRÉMIOS E DESCONTOS	
<b>Depósitos</b>	<b>7.248.128</b>	<b>49</b>			<b>7.248.177</b>
Bancos centrais					
Instituições de crédito	7.248.128	49			7.248.177
Clientes					
<b>Outros passivos financeiros</b>	<b>56.263</b>				<b>56.263</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7.304.391</b>	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7.304.440</b>

**DETALHE DE PASSIVOS FINANCEIROS A CUSTO AMORTIZADO - 31-12-2020**

(Milhares de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTAMENTOS POR AVALIAÇÃO			SALDO NO BALANÇO
		JUROS ACUMULADOS	MICROCOBERTURAS	CUSTOS TRANSAÇÃO PRÉMIOS E DESCONTOS	
<b>Depósitos</b>	<b>6.036.161</b>	<b>3</b>			<b>6.036.164</b>
Bancos centrais					
Instituições de crédito	6.036.161	3			6.036.164
Clientes					
<b>Títulos de dívida emitidos</b>					
<b>Outros passivos financeiros</b>	<b>55.202</b>				<b>55.202</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6.091.363</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6.091.366</b>

A combinação empresarial de cartões Bankia implicou a incorporação de 519 893 mil euros de passivos financeiros a custo amortizado na data da aquisição (ver Nota 7).

**15.1. Depósitos de entidades de crédito**

O detalhe dos empréstimos registados nesta rubrica é o seguinte:

**DETALHE DE FINANCIAMENTO A 31-12-2021**

(Milhares de euros)

	CAPITAL E JUROS PENDENTES	TAXA DE JURO MÉDIA	VENCIMENTO MÉDIO
<b>Empréstimos com terceiros</b>	<b>170</b>		
Unicaja	170	0,80%	0,08 anos
<b>Empréstimos com instituições de crédito do Grupo</b>	<b>2.907.845</b>		
CaixaBank	2.849.204	0,83%	2,34 anos
Banco BPI	58.641	0,45%	1,25 anos
<b>Apólices com instituições de crédito do Grupo (1)</b>	<b>4.340.162</b>		
CaixaBank	4.194.865	0,75%	n.d.
Banco BPI	145.297	0,80%	n.d.
<b>TOTAL</b>	<b>7.248.177</b>		

(1) Em 31 de dezembro de 2021, os montantes não utilizados das apólices de crédito detidas na CaixaBank e no Banco BPI ascendem a 1873 e 3044 mil euros, respetivamente.

**DETALHE DE FINANCIAMENTO A 31-12-2020**

(Milhares de euros)

	CAPITAL E JUROS PENDENTES	TAXA DE JURO MÉDIA	VENCIMENTO MÉDIO
<b>Empréstimos com terceiros</b>	<b>8.195</b>		
Bankia	5.994	0,80%	1,42 anos
Unicaja	2.201	0,80%	0,58 anos
<b>Empréstimos com instituições de crédito do Grupo</b>	<b>2.890.024</b>		
CaixaBank	2.848.800	0,82%	2,38 anos
Banco BPI	41.224	0,43%	1,33 anos
<b>Apólices com instituições de crédito do Grupo</b>	<b>3.137.945</b>		
CaixaBank	3.007.434	0,75%	n.d.
Banco BPI	130.511	0,80%	n.d.
<b>TOTAL</b>	<b>6.036.164</b>		

**15.2. Outros passivos financeiros**

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

**DETALHE OUTROS PASSIVOS FINANCEIROS**

(Milhares de euros)

	31-12-2021	31-12-2020
Obrigações a pagar (1)	39.029	37.286
Passivos associados a ativos por direitos de uso (Nota 1 e Nota 12)	14.428	15.354
Restantes	2.806	2.562
<b>TOTAL</b>	<b>56.263</b>	<b>55.202</b>

(1) Inclui os saldos pendentes de pagamento a fornecedores e prescritores.

Na rubrica "Outros passivos financeiros - Passivos associados a ativos por direito de uso" (ver Nota 12) é apresentado o valor atual dos pagamentos futuros de locação durante o período obrigatório do contrato. O movimento correspondente ao exercício é o seguinte:

**PAGAMENTOS FUTUROS DE CONTRATOS DE LOCAÇÃO OPERACIONAL**
*(Milhares de euros)*

	RECONHECI		ATUALIZAÇÃOPAGAME		ATUALIZAÇÃOPAGAME		31-12-2021	
	31-12-2019	MENTO LÍQUIDO	FINANCEIRA	NTOS	31-12-2020	FINANCEIRA		NTOS
Associados a outras locações operacionais	0	16.189	64	(899)	15.354	66	(992)	14.428
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>16.189</b>	<b>64</b>	<b>(899)</b>	<b>15.354</b>	<b>66</b>	<b>(992)</b>	<b>14.428</b>
Taxa de desconto aplicada (segundo o prazo)								
Espanha					[-0,165% - 0,47%]			[-0,165% - 0,47%]

**16. Provisões**

O detalhe do movimento do saldo desta rubrica é o seguinte:

**MOVIMENTO DE PROVISÕES**

(Milhares de euros)

	OUTRAS QUESTÕES PROCESSUAIS REMUNERAÇÃO E LITÍGIOS POR IMPOSTOS AOS COLABORADORES A LONGO PRAZO	PROCESSUAIS PENDENTES CONTINGÊNCIAS LEGAIS	COMPROMISSOS E GARANTIAS CONCEDIDAS COMPROMISSOS CONTINGENTES	RESTANTES PROVISÕES
<b>SALDO A 31-12-2019</b>		<b>28</b>	<b>318</b>	<b>9.855</b>
Reconhecimentos de ajustamento de valor			27.154	
Com encargo na demonstração de resultados		9.832	(4.339)	510
Dotação		9.860	41.184	560
Reversão		(28)	(45.523)	(50)
Utilização de fundos		(3.481)		(1.206)
Transferências e outros		8.360	(5)	(8.360)
<b>SALDO A 31-12-2020</b>		<b>14.739</b>	<b>23.128</b>	<b>799</b>
Reconhecimentos de combinação de negócio (Nota 7)			21.800	
Com encargo na demonstração de resultados	860	50.361	1.688	1.937
Dotação	860	50.361	1.688	1.937
Reversão				
Utilização de fundos	(163)	(9.591)		
Transferências e outros			1.401	
<b>SALDO A 31-12-2021</b>	<b>697</b>	<b>55.509</b>	<b>48.017</b>	<b>2.736</b>

**16.1. Provisões para questões processuais e litígios por impostos pendentes**

Dada a natureza destas obrigações, o calendário esperado de saídas de recursos económicos, caso ocorram, é incerto.

*Litigação associada a contratos de crédito ao consumo, fundamentalmente cartões com modalidades de pagamento diferido e cartões "revolving" pela aplicação da Lei de Repressão da Usura de 1908, na raiz da Sentença do TS de 04.03.2020.*

O TS ditou uma sentença com relevância setorial nos contratos de cartões revolving e/ou com pagamento diferido. A resolução determina i) que os cartões revolving são um mercado específico dentro das facilidades de crédito, ii) que o Banco de Espanha publica uma taxa de juro de referência específica para este produto no seu Boletim Estatístico, que é a que deve servir de referência para determinar qual é o "juro normal do dinheiro", (iii) que "a taxa de juro média das operações de crédito através de cartões de crédito e revolving das estatísticas do Banco de Espanha (. ...) era ligeiramente superior a 20%" e iv) que uma TAE como a analisada no caso específico, entre 26,82%/27,24%, é uma taxa "manifestamente desproporcionada", o que conduz à nulidade do contrato e ao reembolso dos juros pagos. Esta sentença, ao contrário da anterior sobre esta matéria em que a regra da supracitada duplicação foi utilizada para delimitar o preço desproporcionado, ou seja, exceder o dobro do juro médio ordinário, não fornece nesta ocasião critérios específicos ou precisão que permitam determinar com segurança jurídica que exceder ou ficar aquém do "juro normal do dinheiro" pode levar à nulidade do contrato.

Isto é suscetível de continuar a dar origem a litígios significativos e a uma série de critérios judiciais muito díspares, cujo impacto preciso não pode ser determinado nesta fase e será objeto de acompanhamento e gestão específica.

Além disso, a CaixaBank e a CaixaBank Payments & Consumer receberam uma ação coletiva formulada por uma Associação de Consumidores e Utilizadores (ASUFIN), que foi parcialmente indeferida pelo Tribunal do Comércio n.º 4 de Valência em 30 de dezembro de 2020. Em primeiro lugar, o processo foi reduzido a uma ação para a possível cessação das condições gerais; a possibilidade de reclamar o reembolso dos montantes foi rejeitada, contra a ASUFIN e a favor da CaixaBank.

Mais tarde, a sentença reafirma esta situação, rejeita a reclamação contra a CaixaBank na sua totalidade e apenas solicita à CaixaBank Payments & Consumer que cesse a cláusula de vencimento antecipado, rejeitando todos os outros pedidos relativos à falta de transparência no funcionamento dos cartões, aos métodos de cálculo dos juros, ao direito de compensação de dívidas ou à alteração das condições nos contratos de duração indeterminada. A 9ª Secção do Tribunal Provincial de Valência proferiu a sentença n.º 1152/2021 de 03-10-2021, em virtude da qual rejeitou o recurso de apelação da ASUFIN e manteve o recurso de apelação da CaixaBank Payments & Consumer, e conseqüentemente rejeitou a reclamação na sua totalidade, anulando parcialmente a de primeira instância.

Esta sentença não é definitiva. De acordo com as melhores informações disponíveis até à data, a rubrica "Provisões para questões processuais e litígios por impostos pendentes" inclui a estimativa das obrigações presentes que poderiam resultar de processos judiciais, incluindo os relacionados com cartões revolving e/ou com pagamentos diferidos ou, em menor medida, empréstimos pessoais pela taxa de juro submetida a revisão judicial ao abrigo destas considerações jurisprudenciais, cuja ocorrência foi considerada provável. Em qualquer caso, os desembolsos que possam vir a ser necessários dependerão dos termos específicos das sentenças que a empresa tiver de enfrentar, e/ou do número de reclamações que forem resolvidas, entre outros. Dada a natureza destas obrigações, o calendário esperado de saídas de recursos económicos, caso exista, é incerto e, com base nas melhores informações disponíveis até à data, estima-se que as responsabilidades que possam surgir dos referidos procedimentos não terão, em conjunto, um efeito adverso significativo nos negócios, na situação financeira e nos resultados das suas operações.

**17. Capital próprio**
**Capital social**

Apresenta-se a seguir informação selecionada sobre as magnitudes e natureza do capital social:

**INFORMAÇÃO SOBRE CAPITAL SOCIAL**

	31-12-2021	31-12-2020
Número de ações subscritas e desembolsadas (unidades) (1)	148.686	148.686
Valor nominal por ação (euros)	909	909

(1) A totalidade das ações está representada mediante registos escriturais, todas elas simétricas em termos de direitos.

**Prémio de emissão**

O texto consolidado da Lei de Sociedades de Capital permite expressamente a utilização do saldo do prémio de emissão para aumentar o capital e não estabelece quaisquer restrições específicas quanto à disponibilidade do referido saldo.

**Lucros retidos, Reservas de reavaliação e Outras reservas**

O detalhe do saldo desta rubrica é o seguinte:

**DETALHE DE RESERVAS**

	31-12-2021	31-12-2020
Ganhos acumulados	355.915	352.737
<i>Reserva legal (1)</i>	27.031	27.031
<i>Reserva voluntária</i>	24.367	21.189
<i>Reserva de fusão (2)</i>	304.517	304.517
Outras reservas (3)	1.040.468	1.030.639
<b>TOTAL</b>	<b>1.396.383</b>	<b>1.383.376</b>

(1) No final dos exercícios de 2021 e 2020, a reserva legal atinge os mínimos exigidos pela Lei de Sociedades de Capital.

(2) Inclui as reservas de fusão decorrentes da agregação das diferenças positivas e negativas da fusão por absorção das sociedades Adquiera Servicios Financieros (2013) e CaixaBank Payments (2019).

(3) Inclui, entre outros, as contribuições realizadas pelo Acionista Único (931 000 mil euros), o impacto da primeira aplicação da Circular 4/2019 (24 610 mil euros) e a reserva indisponível equivalente às ações da empresa-mãe CaixaBank S.A. (36 mil euros em 31 de dezembro de 2021).

**18. Situação fiscal**
**18.1. Consolidação fiscal**

O grupo de consolidação fiscal do Imposto sobre as Sociedades inclui a CaixaBank, como empresa-mãe, e como subsidiárias as sociedades espanholas do grupo comercial que cumprem os requisitos da regulamentação, que inclui a Sociedade.

Além disso, a CaixaBank e algumas das suas subsidiárias, incluindo a Sociedade, fazem parte do grupo de consolidação fiscal do IVA desde o exercício de 2008, sendo a CaixaBank a empresa-mãe.

**18.2. Exercícios sujeitos a controlo fiscal**

Em 24 de julho de 2018, as autoridades fiscais espanholas notificaram a CaixaBank, S.A. (chefe do grupo consolidado do imposto sobre as sociedades a que a Sociedade pertence) do início de um procedimento de inspeção em relação aos principais impostos que lhe são aplicáveis dos exercícios de 2013 a 2015, inclusive, concluído no presente exercício, sem qualquer impacto relevante.

Em conformidade com o acima exposto, a CaixaBank tem disponíveis para Inspeção os exercícios de 2016 e seguintes dos principais impostos que lhe são aplicáveis.

Em 31 de dezembro de 2021 e 2020, não existem litígios em curso que, na opinião dos Administradores da Sociedade, possam ter um impacto significativo na situação patrimonial da Sociedade.

**18.3. Conciliação do resultado contabilístico e fiscal**

A conciliação entre a despesa por Imposto sobre as Sociedades e o resultado antes de impostos multiplicado pela taxa de imposto em vigor aplicável em Espanha é apresentada a seguir:

**CONCILIAÇÃO DOS RESULTADOS CONTABILÍSTICOS E FISCAIS**

(Milhares de euros)

	2021	2020
<b>Resultado antes de impostos (A)</b>	<b>317.621</b>	<b>470.594</b>
Aumentos/diminuições por diferenças permanentes (1)	27.444	(169.197)
Resultado com tributação	345.065	301.397
Quota do imposto (Resultado com tributação * 30%) (2)	(103.520)	(90.419)
Deduções		5
Quota do Imposto sobre as Sociedades do exercício	(103.520)	(90.414)
Outros impostos (3)	4.600	4.087
Ajustamentos de impostos		2
<b>Imposto sobre lucros (B)</b>	<b>(98.920)</b>	<b>(86.325)</b>
<b>RESULTADO APÓS IMPOSTOS (A) + (B)</b>	<b>218.701</b>	<b>384.269</b>

(1) Corresponde principalmente ao ajustamento dos rendimentos obtidos por estabelecimento permanente no estrangeiro e por imparidade da carteira.

(2) As receitas e despesas dentro do Grupo fiscal cuja empresa-mãe é a CaixaBank, S.A. são tributadas à taxa geral de 30% no Imposto sobre as Sociedades.

(3) Na secção Outros Impostos inclui-se principalmente o montante do imposto sobre lucros gerado pela sucursal da Sociedade em Portugal, que é tributado a uma taxa diferente da do Grupo fiscal da CaixaBank, e retenções na fonte sobre os rendimentos estrangeiros.

**18.4. Ativos fiscais diferidos**

O movimento do saldo desta rubrica é apresentado abaixo:

**MOVIMENTO DE ATIVOS FISCAIS DIFERIDOS**

(Milhares de euros)

	REGULARIZ RECONHECIDESRECONH			REGULARIZ RECONHECIDESRECONH			31-12-2021
	31-12-2019	AÇÕES	MENTOS ECIMENTOS	31-12-2020	AÇÕES	MENTOS ECIMENTOS	
Provisão para insolvências	56.017		31.911	87.928		3.875 (11.693)	80.110
Outras provisões	4.584		2.206 (1.166)	5.624		9.803	15.427
BINS	2.165		1.214	3.379		3.306	6.685
Deduções	61	(1)	(16)	44		(11)	33
<b>TOTAL</b>	<b>62.827</b>	<b>(1)</b>	<b>35.331 (1.182)</b>	<b>96.975</b>	<b>0</b>	<b>16.973 (11.693)</b>	<b>102.255</b>
Dos quais: monetizáveis	39.847			46.687			48.410

Os reconhecimentos de Bases Tributáveis Negativas correspondem principalmente à atividade em Portugal.

A Sociedade não tem ativos fiscais diferidos significativos não reconhecidos no balanço.

A CaixaBank, S.A., empresa-mãe do grupo de consolidação fiscal a que a Sociedade pertence, realiza uma análise do valor recuperável dos ativos por impostos diferidos registados. Para isso, semestralmente, o Grupo realiza, em colaboração com um perito independente, um exercício de avaliação da recuperabilidade dos ativos fiscais reconhecidos no balanço com base num orçamento consistente ao longo de um horizonte de 6 anos, aplicando uma margem de juro sobre ativos totais médios (MNE) sustentável e um custo de risco (CoR) normalizado de 1,40% e 0,39%, respetivamente.

O Grupo estima que os ativos por impostos diferidos registados resultantes de créditos por bases tributáveis negativas, deduções e diferenças temporárias não monetizáveis correspondentes à jurisdição espanhola serão recuperados dentro de um período máximo de 15 anos.

Em 31 de dezembro de 2021, os resultados do modelo e dos exercícios de back testing realizados apoiam a recuperabilidade dos ativos fiscais diferidos dentro dos prazos legais. Além disso, no atual ambiente de taxas de juro, o valor nominal dos ativos fiscais diferidos não difere significativamente do seu valor atual.



**19. Riscos e compromissos contingentes**

A composição do capítulo "Riscos e compromissos contingentes", incluído na pró-memória, é pormenorizada a seguir:

**COMPROMISSOS DE EMPRÉSTIMOS CONCEDIDOS**

(Milhares de euros)

	31-12-2021		31-12-2020	
	DISPONÍVEL	LIMITES	DISPONÍVEL	LIMITES
<b>Disponível por terceiros (1)</b>				
Instituições de crédito	2.878	3.409	2.067	2.419
Administrações públicas	14.913	15.854	12.354	13.007
Outros setores	22.464.914	28.514.416	14.370.165	19.039.639
<b>TOTAL</b>	<b>22.482.705</b>	<b>28.533.679</b>	<b>14.384.586</b>	<b>19.055.065</b>

Dos quais: de disponibilidade condicionada

(1) Limites dos cartões de crédito e montantes disponíveis para os cartões de crédito para os quais a Sociedade tenha assumido compromissos de crédito superiores ao montante registado no ativo do balanço.

**20. Outras informações significativas**
**20.1. Ativos financeiros desreconhecidos do balanço devido a imparidade**

Segue-se um resumo dos movimentos nos itens desreconhecidos do balanço porque a sua recuperação é considerada remota. Estes ativos financeiros estão registados como "Ativos financeiros desreconhecidos do balanço devido à sua imparidade" em contas de compensação suplementares aos balanços:

**MOVIMENTO DE ATIVOS ANULADOS**
*(Milhares de euros)*

	NOTA	2021	2020
<b>SALDO NO INÍCIO DO EXERCÍCIO</b>		<b>221.951</b>	<b>168.822</b>
<b>Reconhecimentos:</b>		<b>245.923</b>	<b>306.311</b>
<i>Dos quais reconhecimentos por combinações de negócio</i>	7	8.886	
<b>Desreconhecimentos:</b>		<b>124.138</b>	<b>253.182</b>
Por recuperação em dinheiro do capital	28	25.968	32.737
Por recuperação em dinheiro dos produtos vencidos e não cobrados (*)			2.761
Por alienação de anulações (1)		94.672	215.713
Por remissão, prescrição e outros motivos		3.498	1.971
<b>SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO</b>		<b>343.736</b>	<b>221.951</b>

(1) Corresponde às operações de venda de ativos duvidosos e anulados e inclui os juros associados a estas carteiras.

(\*) Inclui basicamente os juros vencidos pelos ativos financeiros no momento do seu desreconhecimento do balanço.

**21. Receitas de juros**

A repartição do saldo deste capítulo das demonstrações de resultados anexas é a seguinte:

**DETALHE DE RECEITAS POR JUROS**

(Milhares de euros)

	2021	2020
<b>Empréstimos e adiantamentos a clientes e outros produtos financeiros</b>	<b>584.503</b>	<b>623.728</b>
Empréstimos e adiantamentos	570.557	609.554
Ativos duvidosos	13.946	14.174
<b>TOTAL</b>	<b>584.503</b>	<b>623.728</b>

A taxa de juro efetiva média das diferentes categorias de ativos financeiros calculados sobre os saldos líquidos médios (excluindo as retificações) é apresentada abaixo:

**RENDIMENTO MÉDIO DO ATIVO**

(Percentagem)

	2021	2020
Ativos financeiros a custo amortizado		
Crédito a clientes	7,70%	8,66%

**22. Despesas de juros**

A repartição do saldo deste capítulo das demonstrações de resultados anexas é a seguinte:

(Milhares de euros)

	2021	2020
Instituições de crédito (*)	42.622	43.789
Juros por passivos por locações (Nota 2.14 e 15.2)	66	64
<b>TOTAL</b>	<b>42.688</b>	<b>43.853</b>

(\*) Corresponde aos juros acumulados pela disposição das diferentes apólices de crédito e empréstimos com instituições de crédito.

A taxa de juro efetiva média das diferentes categorias de passivos financeiros calculados sobre os saldos líquidos é apresentada abaixo:

**RENDIMENTO MÉDIO DO PASSIVO**

(Percentagem)

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

**23. Receitas por dividendos**

A repartição do saldo deste capítulo das demonstrações de resultados anexas é a seguinte:

**RECEITAS POR DIVIDENDOS**

(Milhares de euros)

	2021	2020
<b>Ativos financeiros ao justo valor através de alterações noutro rendimento integral</b>	<b>378</b>	<b>536</b>
Visa	343	501
Restantes	35	35
<b>Participações em empresas do grupo</b>	<b>8.773</b>	<b>19.279</b>
CaixaBank Equipment Finance	1.387	2.850
Telefónica Consumer Finance	428	1.949
Wivai SelectPlace	6.958	14.480
<b>Participações em empresas associadas e empresas comuns</b>		<b>2.197</b>
Comercia Global Payments		1.767
Servired		429
<b>TOTAL</b>	<b>9.151</b>	<b>22.012</b>

**24. Comissões**

A repartição do saldo deste capítulo das demonstrações de resultados anexas é a seguinte:

**DETALHE DE RECEITAS POR COMISSÕES**

(Milhares de euros)

	2021	2020
Comissões por serviços de cobranças e pagamentos	415.479	401.018
<i>Das quais:</i>		
<i>Cartões de débito e crédito</i>	115.320	148.982
<i>Taxas de intercâmbio pela utilização de cartões no TPV de outra Sociedade</i>	154.764	120.503
<i>Comissões por levantamentos de dinheiro</i>	76.212	74.196
Por comercialização de produtos financeiros não bancários	40.475	39.343
Outras comissões	9.458	11.091
<b>TOTAL</b>	<b>465.412</b>	<b>451.452</b>

**DETALHE DE DESPESAS POR COMISSÕES**

(Milhares de euros)

	2021	2020
Comissões bancárias (1)	(20.089)	(18.988)
Cedidas a outras Sociedades (2)	(85.646)	(81.592)
Por prestação de serviços de agência (3)	(148.353)	(143.794)
Outras comissões	(829)	(771)
<b>TOTAL</b>	<b>(254.917)</b>	<b>(245.145)</b>

(1) Corresponde a comissões pagas a Sociedades bancárias pela emissão de recibos, pela realização de transferências ou pela não disponibilidade das linhas de crédito.

(2) Corresponde a comissões cedidas a Sociedades com as quais são mantidos acordos de comissão de cartões, bem como comissões pagas à Redsys e Visa.

(3) Corresponde a comissões acumuladas pela prestação de serviços de agência à empresa-mãe do Grupo (negociação, comercialização, intermediação e venda de cartões de crédito e débito).

**25. Outras receitas e despesas de exploração.**

A repartição do saldo deste capítulo das demonstrações de resultados anexas é a seguinte:

**DETALHE DE OUTRAS RECEITAS DE EXPLORAÇÃO**

(Milhares de euros)

	2021	2020
Receitas por prestação de serviços (1)	17.011	16.717
Recuperação de despesas por operações fraudulentas (2)	12.494	21.450
Outras Receitas	667	565
<b>TOTAL</b>	<b>30.172</b>	<b>38.732</b>

(1) Serviços prestados pela Sociedade às sociedades associadas Telefónica Consumer Finance E.F.C., S.A., CaixaBank Equipment Finance, S.A.U. e CaixaBank S.A.

(2) Recuperações de despesas por operações fraudulentas comunicadas pelos clientes, cobertas pelo serviço gratuito CaixaBankProtect. As referidas operações são transferidas para o cliente e a despesa é inicialmente suportada pela Sociedade e registadas na rubrica "Outros encargos de exploração". As recuperações registadas nesta rubrica são as operações fraudulentas assumidas por um terceiro (comércios na internet não seguros).

**DETALHE DE OUTRAS DESPESAS DE EXPLORAÇÃO**

(Milhares de euros)

	2021	2020
Despesas por acordos comerciais com prescritores (1)	(23.269)	(6.948)
Despesas por operações fraudulentas (2)	(22.063)	(30.816)
Outros conceitos (3)	(1.551)	(1.623)
<b>TOTAL</b>	<b>(46.883)</b>	<b>(39.387)</b>

(1) Principalmente pelo aumento da participação nos lucros pela melhoria do resultado dos acordos com prescritores.

(2) Corresponde ao saldo registado por operações fraudulentas comunicadas pelos clientes no âmbito da CaixaBankProtect. As condições em que a Sociedade se encarrega das operações por fraude são as estabelecidas pelo serviço CaixaBankProtect.

(3) Corresponde aos custos relacionados com a gestão de recuperação de incumprimentos.

**26. Despesas com pessoal**

A repartição do saldo deste capítulo das demonstrações de resultados anexas é a seguinte:

**DETALHE DE DESPESAS DE PESSOAL**

(Milhares de euros)

	2021	2020
Vencimentos e salários	28.807	29.209
Segurança Social	6.942	7.067
Dotações para planos de contribuição definida	56	113
Outras despesas com pessoal	3.304	4.141
<b>TOTAL</b>	<b>39.109</b>	<b>40.530</b>

A Sociedade comprometeu-se com os colaboradores em licença provenientes da CaixaBank, S.A. a realizar uma contribuição definida para a contingência de reforma, constituída por uma percentagem do seu salário, para um Plano de Pensões externo que cumpra os requisitos estabelecidos no Real Decreto 1588/1999, de 15 de outubro. O Plano está associado ao Pensions Caixa 30, Fundo de Pensões, cujas entidades gestora e depositária são a VidaCaixa e o Cecabank, respetivamente.

As contribuições efetuadas pela Sociedade neste contexto em cada exercício são registadas na secção "Dotações para planos de contribuição definida".

O item "Outras despesas com pessoal" inclui, entre outros, os conceitos de formação, bolsas de estudo, indemnizações e outros benefícios a curto prazo.

A composição do pessoal, em termos médios, por categorias profissionais e género, é apresentada abaixo:

**PESSOAL MÉDIO**

(Número de colaboradores)

	2021			2020		
	HOMENS	MULHERES	DOS QUAIS COM INCAPACIDADE SUPERIOR OU IGUAL A 33%	HOMENS	MULHERES	DOS QUAIS COM INCAPACIDADE SUPERIOR OU IGUAL A 33%
Diretores	59	20	0	62	23	
Quadros intermédios	49	59	0	53	63	
Gestores	135	199	7	157	220	7
<b>TOTAL</b>	<b>243</b>	<b>278</b>	<b>7</b>	<b>272</b>	<b>305</b>	<b>7</b>

(\*) A distribuição por categorias profissionais e género não difere significativamente do pessoal médio.



**27. Outras despesas de administração**

A repartição do saldo deste capítulo das demonstrações de resultados anexas é a seguinte:

**DETALHE DE OUTRAS DESPESAS DE ADMINISTRAÇÃO**

(Milhares de euros)

	2021	2020
Tecnologia e sistemas	(51.521)	(49.858)
Publicidade	(9.651)	(8.211)
Imóveis e instalações	(881)	(1.234)
Alugueres	(798)	(838)
Comunicações	(5.009)	(3.145)
Serviços administrativos subcontratados*	(29.937)	(27.490)
Tributos	(53)	(218)
Prémios de seguros	(2.325)	(2.177)
Serviço de vigilância e transferência de fundos	(108)	(105)
Despesas de representação e de viagens do pessoal	(1.732)	(1.818)
Impressos e material de escritório	(4.820)	(4.457)
Relatórios técnicos	(4.146)	(4.923)
Despesas judiciais e de advogados	(4.100)	(2.237)
Órgãos de Governação e Controlo	(539)	(540)
Outras despesas	(14.218)	(7.578)
<b>TOTAL</b>	<b>(129.838)</b>	<b>(114.829)</b>

(\*) Inclui principalmente a faturação pelos serviços de gestão operacional prestados à Sociedade pelo pessoal da CaixaBank Payments & Consumer.

Na secção "Relatórios técnicos" incluem-se os honorários e as despesas pagas ao auditor, excluindo o IVA correspondente, segundo o seguinte detalhe:

**HONORÁRIOS DO AUDITOR EXTERNO**

(Milhares de euros)

	2021	2020
<b>Auditor da Sociedade (PriceWaterhouseCoopers Auditores, SL)</b>	<b>285</b>	<b>250</b>
Auditoria	285	250
Auditoria estatutária	225	208
Revisão limitada	60	42
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>250</b>

**Informação sobre o período médio de pagamento a fornecedores**

Segue-se uma repartição das informações necessárias em relação aos pagamentos realizados e pendentes de pagamento na data de fecho do balanço:

**PAGAMENTOS REALIZADOS E PENDENTES NA DATA DE FECHO DO BALANÇO**

(Milhares de euros)

	MONTANTE	
	2021	2020
Total pagamentos realizados	240.558	248.585
Total pagamentos pendentes	2.338	4.394
<b>TOTAL PAGAMENTOS DO EXERCÍCIO</b>	<b>242.896</b>	<b>252.979</b>

**PERÍODO MÉDIO DE PAGAMENTO E RÁCIOS DE PAGAMENTO A FORNECEDORES***(Dias)*

	DIAS	
	2021	2020
Período médio de pagamento a fornecedores	26,42	32,70
Rácio de operações pagas	26,35	32,87
Rácio de operações pendentes de pagamento	21,78	19,90

De acordo com a Disposição Transitória Segunda da Lei 15/2010, em geral, o prazo máximo legal é de 30 dias, que pode ser prolongado por acordo entre as partes até um prazo não superior a 60 dias.

**28. Imparidade do valor ou reversão da imparidade de ativos financeiros não avaliados a justo valor através de alterações nos resultados**

A repartição do saldo deste capítulo das demonstrações de resultados anexas é a seguinte:

**DETALHE POR PERDAS POR IMPARIDADE DO VALOR DE ATIVOS FINANCEIROS (LÍQUIDO)**

(Milhares de euros)

	NOTA	2021	2.020
<b>Ativos financeiros a custo amortizado / Empréstimos e itens a cobrar</b>		<b>(142.740)</b>	<b>(312.416)</b>
Empréstimos e adiantamentos		(142.740)	(312.416)
Dotações líquidas (*)	10	(128.392)	(302.547)
Amortizações		(40.316)	(42.606)
Ativos anulados recuperados	20	25.968	32.737
<b>TOTAL</b>		<b>(142.740)</b>	<b>(312.416)</b>

(\*) Inclui despesas de agência de cobrança (-8804 e -7949 mil euros) e o saldo de modificação de ganhos líquidos (-604 e -7490 mil euros) em 2021 e 2020, respetivamente.

**29. Ganhos ou perdas no desreconhecimento de ativos não financeiros**

A repartição do saldo deste capítulo das demonstrações de resultados anexas é a seguinte:

**DETALHE DE GANHOS OU PERDAS NO DESRECONHECIMENTO DE ATIVOS NÃO FINANCEIROS**

(Milhares de euros)

	2021			2020		
	GANHO	PERDA	RESULTADO LÍQUIDO	GANHO	PERDA	RESULTADO LÍQUIDO
Por venda de ativo material	0	6	6	1.358	(1.943)	(585)
Por venda de participações (Nota 11)	0	0	0	9.169		9.169
Por venda de outros ativos	0	125	125			
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>(131)</b>	<b>(131)</b>	<b>10.527</b>	<b>(1.943)</b>	<b>8.584</b>

**30. Ganhos ou perdas provenientes de ativos não correntes e grupos de alienação de elementos classificados como detidos para venda não admissíveis como operações descontinuadas**

A repartição do saldo deste capítulo das demonstrações de resultados anexas é a seguinte:

**DETALHE DE GANHOS/(PERDAS) DE ATIVOS NÃO CORRENTES DETIDOS PARA VENDA**

(Milhares de euros)

	2021	2020
Perdas por imparidade de ativos não correntes em venda	(99)	(123)
Lucro líquido por venda de ativos não correntes em venda		161.455
<b>TOTAL</b>	<b>(99)</b>	<b>161.332</b>

### 31. *Informações sobre o justo valor*

Todos os instrumentos financeiros são classificados num dos seguintes níveis, em função da metodologia utilizada na obtenção do seu justo valor:

- Nível 1: utiliza-se o preço que se pagaria por eles num mercado organizado, transparente e profundo ("o preço de cotação" ou "o preço de mercado"). Este nível inclui, em geral, títulos de dívida com mercado líquido, instrumentos de capital cotados e derivados negociados em mercados organizados, bem como fundos de investimento.
- Nível 2: utilizam-se técnicas de avaliação nas quais os pressupostos utilizados correspondem a dados de mercado direta ou indiretamente observáveis ou preços cotados em mercados ativos.

No caso dos instrumentos classificados no Nível 2 para os quais não existe um preço de mercado, o seu justo valor é estimado com base nos preços cotados recentes de instrumentos semelhantes e modelos de avaliação suficientemente testados e reconhecidos pela comunidade financeira internacional, tendo em conta as características específicas do instrumento a avaliar e, em particular, os diferentes tipos de riscos a ele associados.

- Nível 3: utilizam-se técnicas de avaliação nas quais alguns dos pressupostos significativos não estão apoiados em dados diretamente observáveis no mercado.

Relativamente aos ativos financeiros a custo amortizado, dada a sua natureza, composição e registo, principalmente com vencimento inferior a um ano e com taxas de juro modificáveis por risco de crédito, os seus desvios em relação às taxas de juro de mercado não são significativos e, tendo em conta os ajustamentos de avaliação registados nestes ativos, estima-se que o seu justo valor em 31 de dezembro de 2021 e 2020 não difere significativamente dos seus correspondentes valores contabilísticos.

No caso dos ativos registados na rubrica "Ativos financeiros a justo valor através de alterações noutra rendimento integral", especificamente as ações da Visa, o valor contabilístico não difere do justo valor das mesmas. Estas ações estão classificadas no nível 3 e para estimar o justo valor, tomou-se como referência o valor de cotação das ações de classe A da Visa Inc., aplicando ao mesmo, ajustamentos de desconto por iliquidez (as ações de classe C têm uma cláusula que impede a sua transmissibilidade no mercado) e litigiosidade (mecanismo de ajustamento em função da possível ocorrência de futuros processos judiciais associados ao negócio da Visa Europe).

Quanto ao justo valor dos passivos financeiros, uma vez que se tratam de ativos a taxas variáveis, o seu justo valor não difere significativamente do valor registado no balanço em 31 de dezembro de 2021 e 2020.

**32. Transações com partes relacionadas**

O "pessoal chave da direção" da Caixabank Payments & Consumer, entendido como as pessoas com autoridade e responsabilidade para planejar, dirigir e controlar as atividades da Sociedade, direta ou indiretamente, é composto por todos os membros do Conselho de Administração e pelos quadros superiores autorizados pelo Banco de Espanha. Em virtude das suas posições, cada membro deste coletivo é considerado "parte relacionada".

Também se consideram partes relacionadas os familiares próximos do "pessoal chave da direção", entendidos como membros do ambiente familiar que poderiam exercer influência ou ser influenciados por essa pessoa nas suas relações com a Sociedade, bem como sociedades nas quais o pessoal chave ou os seus familiares próximos exercem controlo, controlo conjunto ou influência significativa, ou têm, direta ou indiretamente, poder de voto significativo.

Os saldos mais significativos entre a Sociedade e as suas partes relacionadas, que complementam os restantes saldos das notas deste anexo, são detalhados abaixo. Além disso, são também detalhados os montantes registados na demonstração de resultados como consequência das operações realizadas. A totalidade dos saldos e operações realizadas entre partes relacionadas fazem parte do curso normal dos negócios e são realizadas em condições de mercado:

**SALDOS E OPERAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS**
*(Milhares de euros)*

	ACIONISTAS SIGNIFICATIVOS DA CAIXABANK (1)		ACIONISTA ÚNICO E SOCIEDADES DO SEU GRUPO		PESSOAL CHAVE DA DIREÇÃO	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
<b>ATIVO</b>						
Outros ativos financeiros			36	10		
Empréstimos e adiantamentos						
Instituições de crédito			17.264	66.646		
Investimentos de crédito				800	85	85
<i>Dos quais: ajustamento de valor</i>						
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17.300</b>	<b>67.456</b>	<b>85</b>	<b>85</b>
<b>PASSIVO</b>						
Passivos financeiros a custo amortizado			7.248.007	6.027.969		
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7.248.007</b>	<b>6.027.969</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PERDAS E GANHOS</b>						
Receitas de juros						
Despesas de juros			(42.622)	(43.853)		
Receitas por comissões			40.612	41.656		
Despesas por comissões			(168.031)	(163.737)		
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>(170.041)</b>	<b>(165.934)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>OUTROS</b>						
Riscos contingentes					339	347
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>339</b>	<b>347</b>

(1) A 31 de dezembro de 2021 referem-se a saldos e operações realizadas com a Fundação Bancária "la Caixa", CriteriaCaixa, BFA Tenedora de Acciones, SAU, o FROB e as suas subsidiárias.

As operações entre empresas do grupo fazem parte do curso normal dos negócios e são realizadas em condições de mercado.

**Descrição das relações entre a CaixaBank Payments & Consumer, a CaixaBank e a Fundação Bancária "la Caixa"**

A CaixaBank Payments & Consumer tem um contrato de agência e prestação de serviços com o seu Acionista Único (CaixaBank, S.A.), assinado em 2012 com uma duração de 20 anos para prestar um serviço de gestão integral dos processos internos e externos decorrentes das operações financeiras realizadas pela Sociedade com os clientes da CaixaBank.

Além disso, a Sociedade tem contratos com o seu Acionista Único correspondentes ao financiamento concedido (ver Nota 15) e contratos de contas à ordem e a prazo (ver Nota 10).

A Sociedade tem um contrato de agência e prestação de serviços com a sociedade do Grupo BPI, S.A., assinado em 2018, com o objetivo de promover a negociação, comercialização e intermediação de instrumentos de pagamento entre os clientes do Banco BPI.

A CaixaBank, S.A., Acionista Único da Sociedade, tem um Protocolo Interno de Relações com a Fundação Bancária "la Caixa" e CriteriaCaixa, que regula os mecanismos e critérios de relação entre a CaixaBank, a Fundação Bancária "la Caixa" e a CriteriaCaixa.



### 33. Outros requisitos de informação

#### 33.1. Ambiente

Não existe risco significativo de natureza ambiental devido à atividade da Entidade, pelo que não é necessário incluir qualquer desagregação específica no documento de informação ambiental (Despacho JUS/794/2021 do Ministério da Justiça espanhol). Adicionalmente, não existem montantes significativos nos ativos fixos tangíveis da Sociedade que sejam afetadas por qualquer aspeto ambiental.

A Sociedade integra o compromisso de respeitar e proteger o ambiente na gestão do negócio, dos seus projetos, produtos e serviços (ver a secção correspondente no Relatório de Gestão em anexo).

Em 2021, a Sociedade não foi objeto de multas ou sanções relevantes relacionadas com o cumprimento dos regulamentos ambientais.

#### 33.2. Serviços de apoio ao cliente

A Sociedade aderiu ao Serviço de Apoio ao Cliente da CaixaBank, S.A., que presta serviços às sociedades do Grupo CaixaBank.

O Serviço de Apoio ao Cliente (SAC) é responsável pelo atendimento e resolução de queixas e reclamações de clientes. É um serviço separado dos serviços comerciais e atua com independência de critério e conhecimento dos regulamentos de proteção dos clientes.

Da análise pormenorizada das reclamações e, em particular, dos relatórios emitidos pelos Serviços de Reclamações dos Supervisores durante 2021, foram detetados pontos de melhoria nas políticas, procedimentos e documentos destinados à comercialização de produtos e serviços da CaixaBank e do seu Grupo, que levaram à elaboração de 17 propostas de melhoria por parte do Serviço de Apoio ao Cliente.

Em 2021, o tempo médio de resolução é de 22 dias de calendário, enquanto em 2020 era de 23 dias de calendário.

As informações relativas ao Serviço de Apoio ao Cliente da CaixaBank Payments & Consumer do exercício de 2021 são apresentadas a seguir:

#### RECLAMAÇÕES RECEBIDAS

(Número de reclamações)

	2021	2020
<b>ATENDIDAS PELO SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE E CONTACT CENTER CLIENTES (CCC)</b>	<b>42.993</b>	<b>17.898</b>
Serviço de Apoio ao Cliente (SAC) e Contact Center Clientes (CCC)	42.993	17.898
<b>APRESENTADAS PERANTE OS SERVIÇOS DE RECLAMAÇÕES DOS SUPERVISORES</b>	<b>205</b>	<b>174</b>
Banco de Espanha	205	174

O número de relatórios ou resoluções emitidas pelos serviços de apoio ao cliente e pelos serviços de reclamações dos supervisores são os seguintes:

#### RELATÓRIOS EMITIDOS PELOS SERVIÇOS DE APOIO AO CLIENTE E PELOS SERVIÇOS DE RECLAMAÇÃO DE SUPERVISORES

TIPO DE RESOLUÇÃO	SAC		BANCO DE ESPANHA	
	2021	2020	2021	2020
Favoráveis ao queixoso	17.450	9.518	77	21
Favoráveis à Sociedade	12.099	3.563	39	21
Aceitação da decisão judicial	0	0	130	46
Outros (não admitida/sem pronunciamento)	7.461	3.772	27	47
<b>TOTAL</b>	<b>37.010</b>	<b>16.853</b>	<b>273</b>	<b>135</b>

## 33.3. Relação com agentes

Além disso, segundo o estabelecido no artigo 22 do Real Decreto 1245/1995 de 14 de julho do 1995 do Ministério da Economia e Finanças, a Sociedade celebrou contratos de agência com agentes a quem foram concedidos poderes para agir habitualmente perante os clientes, em nome e por conta da Sociedade, na negociação ou formalização de operações típicas da atividade de uma instituição de crédito. Abaixo encontra-se uma lista dos referidos 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

Além disso, a Sociedade tem um estabelecimento permanente em Portugal ao qual se atribuiu a carteira adquirida ao Banco BPI em 2018.

A Sociedade tem também contratos de agência com a CaixaBank, S.A. e o Banco BPI, S.A., respetivamente, que se encontram detalhados na nota 32 das presentes contas anuais.

**Anexo 1 - Participações em sociedades subsidiárias**

(Milhares de euros)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	DOMICÍLIO	% PARTICIPAÇÃO		CAPITAL SOCIAL	RESERVAS RESULTADOS	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO	
			DIRETA	TOTAL			DIRETA	(LÍQUIDO)
CaixaBank Equipment Finance, S.A.U.	Arrendamento de veículos e bens de equipamento	Madrid-Espanha	-	100,00	10.518	40.124	9.673	35.587
PremiaT Comunidad Online, S.L.	Comercialização de plataforma cashless	Barcelona-Espanha	-	100,00	100	749	(137)	1612
Wivai Selectplace, S.A.U.	Comercialização de produtos	Barcelona-Espanha	-	100,00	60	1.894	30.656	197.521
Telefónica Consumer Finance E.F.C., S.A.	Financiamento ao consumo	Madrid-Espanha	-	50,00	5000	28.781	3.970	15 000

Nota: A informação das sociedades não cotadas em Bolsa corresponde aos últimos dados disponíveis (reais ou estimados) no momento de redação deste Anexo.

**Anexo 2 - Participações em acordos e empresas comuns**

(Milhares de euros)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	DOMICÍLIO	% PARTICIPAÇÃO		ATIVO	PASSIVO	RECEITAS ORDINÁRIAS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	CUSTO DA	DIVIDENDOS ACUMULADOS PELA PARTICIPAÇÃO TOTAL
			DIRETA	TOTAL								PARTICIPAÇÃO DIRETA (LÍQUIDO)	
Payment Innovation HUB, S.A.	Formas de pagamento	Barcelona-Espanha	-	50,00	1.525	232	1.729	60	867	366	366	30	

Nota: A informação das sociedades corresponde aos últimos dados disponíveis (reais ou estimados) no momento de redação deste Anexo.

**Anexo 3 – Participações em sociedades associadas**

(Milhares de euros)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	DOMICÍLIO	% PARTICIPAÇÃO				RECEITAS				CUSTO DA PARTICIPAÇÃO		DIVIDENDOS ACUMULADOS PELA PARTICIPAÇÃO TOTAL
			DIRETA	TOTAL	ATIVO	PASSIVO	ORDINÁRIAS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	DIRETA (LÍQUIDO)	
Brilliance-Bea Auto Finance Co., L.T.D. (1)	Financiamento de automóveis	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.	Entidade de pagamento	Madrid-Espanha	-	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 pagamento	Luxemburgo	-	45,23	42.897	80-		14	42.860	(56)	(56)	14.803	-
Global Payments Moneytopay, EDE, S.L.	Entidade de pagamento	Madrid-Espanha	-	49,00	162.482	132.612	12.405	1.367	25.366	3.137	3.137	18.440	-
Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.	Formas de pagamento	Madrid-Espanha		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.	Formas de pagamento	Madrid-Espanha		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.	Formas de pagamento	Madrid-Espanha		18,11	1.925.228	1.920.219	6.823	240	4.272	497	497	715	-
Bizum, S.L.	Entidade de pagamento	Madrid-Espanha		23,00	10.885	7.359	30.273	2.346	(315)	1.494	1.494	1.284	-
Zone2Boost, S.L.	Holding para aquisição de negócios	Barcelona-Espanha	-	40,00	2.620	25	130	3	2.974	(382)	(382)	1343	-

(1) Todos os dados, exceto o custo, estão expressos em moeda local: Renmimbi (milhares)

Nota: A informação das sociedades não cotadas em Bolsa corresponde aos últimos dados disponíveis (reais ou estimados) no momento de redação deste Anexo.