



CaixaBank

PAYMENTS & CONSUMER

> 2021

# Informe de Gestión



## Aviso legal

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Índice

### 1. Nuestra identidad

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

### 2. Gestión del riesgo

### 3. Contexto y perspectivas

### 4. Estrategia

### 5. Resultados e información financiera

### 6. Información no financiera

#### Glosario

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

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

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

# 1. Nuestra identidad

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

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



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

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

**Lo hacemos con:**

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

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

**Contribuimos al progreso de la sociedad:**

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

## Nuestros Valores



Calidad



Compromiso  
Social



Confianza

## Nuestra Misión

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

## Nuestra Cultura



Las personas,  
lo primero



La agilidad,  
nuestra actitud



La colaboración,  
nuestra fuerza

## Nuestra Estrategia

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



### Clientes

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



### Accionistas

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



### Sociedad

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



### Empleados

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



Modelo  
de Banca  
**Universal**

**Socialmente responsable**, que cubre todas las necesidades financieras y aseguradoras

## 1.1 Estructura accionarial

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



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

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

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

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



## 1.2 Gobierno corporativo

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

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

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

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



### Cambios en la composición del Consejo

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

#### Composición del Consejo de Administración

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

## 1.3 Modelo de negocio

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

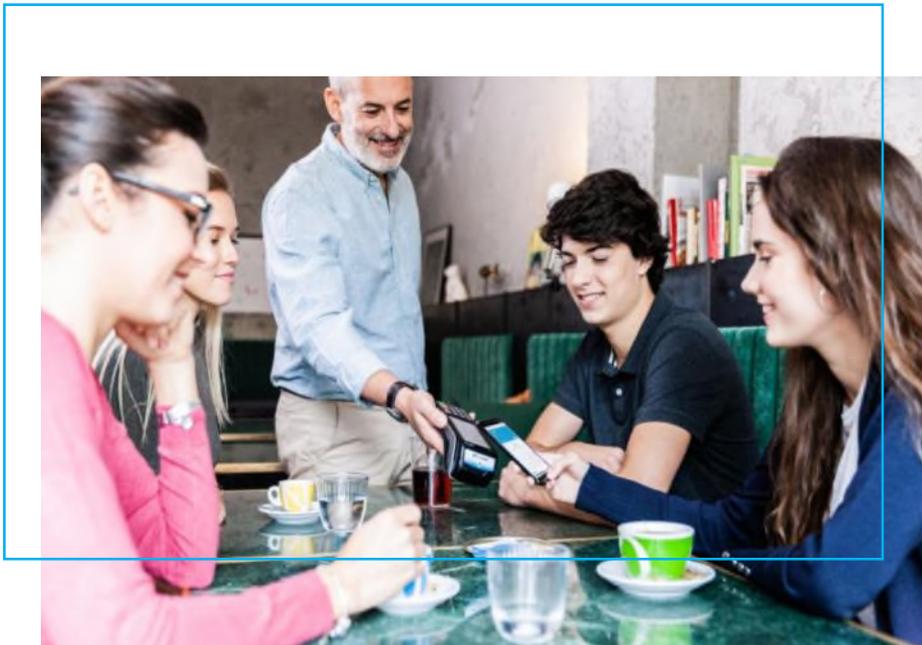
Se trata de una sociedad con alto potencial de crecimiento con vocación internacional que, desde el mismo año de su nacimiento, también está presente en Portugal.

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

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

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

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



## 2. Gestión del riesgo

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

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

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



### Gobierno y organización

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

### Procesos estratégicos de gestión del riesgo

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

### Cultura de riesgos

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

### Catálogo de Riesgos

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

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

## 3. Contexto y perspectivas

### Contexto económico

#### Evolución global y eurozona



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

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

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

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

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

## Evolución España y Portugal

### España

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

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

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

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

### Portugal

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

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



## Contexto social, tecnológico y competitivo

### Rentabilidad del negocio y solvencia

La mejora de la situación económica respecto 2020 ha permitido que la rentabilidad de las entidades bancarias recupere niveles similares a los observados antes de la irrupción de la pandemia. En particular, la rentabilidad sobre el patrimonio neto (ROE por sus siglas en inglés) del sector bancario español alcanzó el 10,94% en el tercer trimestre de 2021<sup>1</sup>, lo que representa un aumento interanual de 13,5 puntos porcentuales. La mejora se debió principalmente a los resultados extraordinarios positivos del primer semestre de 2021 (destacando especialmente el impacto de la fusión CaixaBank y Bankia) y a las menores dotaciones a provisiones. Excluyendo a CaixaBank y a Bankia y, por tanto, este ajuste extraordinario positivo, el ROE agregado del sector alcanzó el 9,78%, un nivel similar a las rentabilidades alcanzadas antes del año 2020.

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

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

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

Con todo, el impacto final de la pandemia sobre la calidad del crédito podría tardar todavía algunos trimestres en materializarse (hecho que podría tener impacto sobre los resultados de las entidades). Asimismo, tal y como apunta el Banco de España, pese a la reducción agregada de morosidad, se observan ciertas señales de deterioro de la calidad crediticia y un comportamiento heterogéneo por sectores de actividad. Concretamente, destaca el considerable aumento (del 53% interanual) de los préstamos en vigilancia especial<sup>2</sup>, particularmente en aquellos sectores de actividad más afectados por la pandemia (hostelería, transporte, y fabricación de automóviles) y un repunte interanual de las refinanciaciones o reestructuraciones, indicativo de un mayor uso de este recurso por parte de las entidades para facilitar el repago de créditos.

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

Entretanto, los mayores niveles de capital (en relación a la anterior crisis 2008-2014) otorgan al sector bancario español una mayor capacidad para absorber potenciales pérdidas, incluso en escenarios más adversos. Más concretamente, en el tercer trimestre de 2021, la ratio de capital CET1 del sector bancario español aumentó en 87 puntos básicos respecto los niveles de 2019<sup>1</sup>, hasta situarse en el 13,66%, mientras que la ratio LCR se situó en el 213%, desde el 196% un año antes. Asimismo, los resultados de las pruebas de resistencia del Banco de España muestran cómo, en un escenario adverso, a pesar de que las entidades consumirían parte de su capital para absorber nuevas pérdidas, su nivel de solvencia agregado seguiría siendo adecuado.

<sup>1</sup> Datos del Banco de España.

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

## Transformación digital

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

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

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

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

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

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

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

## Ciberseguridad

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

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

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

## Sostenibilidad

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

Entre otros, destaca la publicación de normativas y recomendaciones que buscan guiar a empresas, inversores y supervisores, y dotarles de herramientas suficientes para realizar una gestión y gobernanza adecuadas. En este sentido, destaca la entrada en vigor de la taxonomía verde de la UE, que establece un sistema de clasificación de actividades sostenibles y la adopción del Acto Delegado<sup>1</sup> de la Comisión Europea que desarrolla los requerimientos de información acerca del grado de alineación con la taxonomía para las empresas sujetas a la directiva NFRD (Non-Financial Reporting Directive). Para las entidades de crédito (sujetas a esta directiva), se ha propuesto divulgar (a partir de 2022) la proporción de las exposiciones que están dentro del perímetro de la taxonomía, y a partir de 2024, la proporción de las exposiciones alineadas con la taxonomía (Green Asset Ratio).

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

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

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

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

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

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

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

<sup>1</sup> Acto Delegado sobre el artículo 8 del Reglamento de la taxonomía



## 4. Estrategia

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

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

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

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

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

### Plan Estratégico de CaixaBank Payments&Consumer

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

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

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

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

## 5. Resultados e información financiera

### Principales métricas financieras del Grupo CaixaBank

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

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

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

millones de euros / %	Enero - Diciembre		Variación
	2021	2020	
<b>BALANCE Y ACTIVIDAD</b>			
Activo Total	680.036	451.520	50,6%
Patrimonio neto	35.425	25.278	40,1%
Recursos de clientes	619.971	415.408	49,2%
Crédito a la clientela, bruto	352.951	243.924	44,7%
<b>GESTIÓN DEL RIESGO</b>			
Dudosos	13.634	8.601	5,033
Ratio de morosidad	3,6%	3,3%	0,3
Coste del riesgo (últimos 12 meses)	0,24%	0,75%	(0,51)
Provisiones para insolvencias	8.625	5.755	2.870
Cobertura de la morosidad	63%	67%	(4)
Adjudicados netos disponibles para la venta <sup>2</sup>	2.279	930	1.349
Cobertura de inmuebles adjudicados disponibles para la venta	48%	42%	6
<b>LIQUIDEZ</b>			
Activos líquidos totales	168.349	114.451	53.898
Liquidity Coverage Ratio (últimos 12 meses)	320%	248%	72
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	154%	145%	9
Loan to deposits	89%	97%	(8)
<b>SOLVENCIA</b>			
Common Equity Tier 1 (CET1)	13,1%	13,6%	(0,5)
Tier 1	15,5%	15,7%	(0,2)
Capital total	17,9%	18,1%	(0,2)
MREL	26,2%	26,3%	(0,1)
Activos ponderados por riesgo (APR) <sup>3</sup>	215.500	144.073	71.427
Leverage Ratio	5,3%	5,6%	(0,3)
<b>ACCIÓN</b>			
Cotización (€/acción)	2,414	2,101	0,313
Capitalización bursátil	19.441	12.558	6.883

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

<sup>2</sup> Exposición en España.

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

## Resultados de CaixaBank Payments & Consumer

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

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

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

En noviembre de 2021 la Sociedad ha integrado el negocio de financiación de tarjetas Bankia, entidad fusionada con CaixaBank en marzo del mismo año, tal como se describe en la nota 7 de la memoria. El **volumen de facturación** de las tarjetas se ha incrementado en un 18% siguiendo la tendencia ya iniciada en ejercicios anteriores de sustitución del pago efectivo por pagos digitales, derivado de las limitaciones de movilidad relacionadas con la pandemia.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Liquidez

El Grupo gestiona el riesgo de liquidez con el objetivo de mantener unos niveles de liquidez que permitan atender de forma holgada los compromisos de pago y que no puedan perjudicar la actividad inversora por falta de fondos prestables manteniéndose, en todo momento, dentro del marco de apetito al riesgo.

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

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

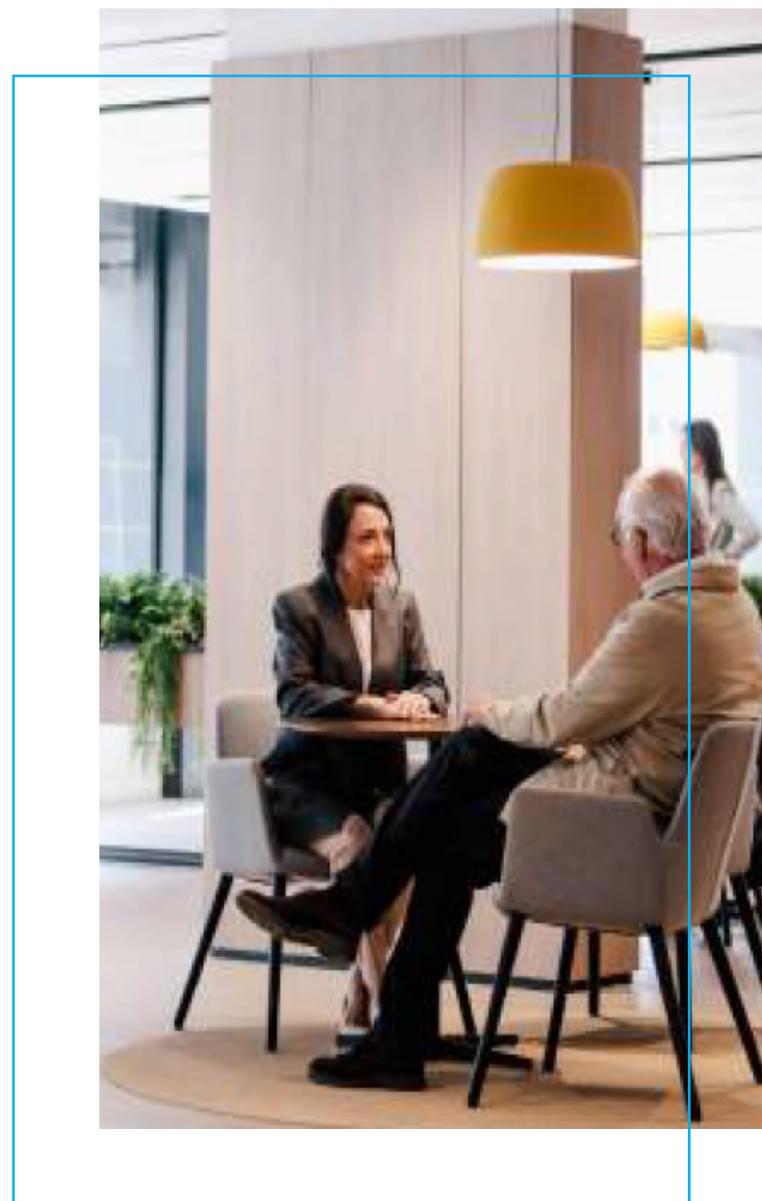
Existen requerimientos regulatorios de liquidez que para el caso del perímetro de reporte y cumplimiento regulatorio "Subgrupo único de liquidez" (CaixaBank consolidado sin BPI y sin CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.), son los siguientes:

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

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

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

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



### Gestión del capital

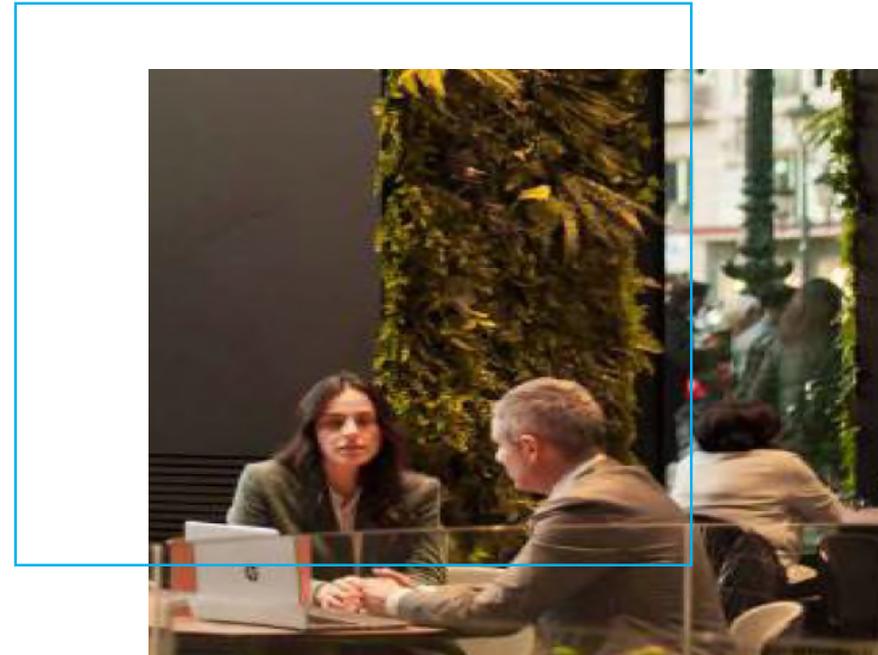
La Sociedad, dentro del marco del Grupo CaixaBank, y de acuerdo a lo establecido por la referida normativa, mantiene la exención del cumplimiento individual de los requerimientos generales de recursos propios, haciendo constar que la Sociedad cumple todos los requisitos exigidos por la normativa vigente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

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

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

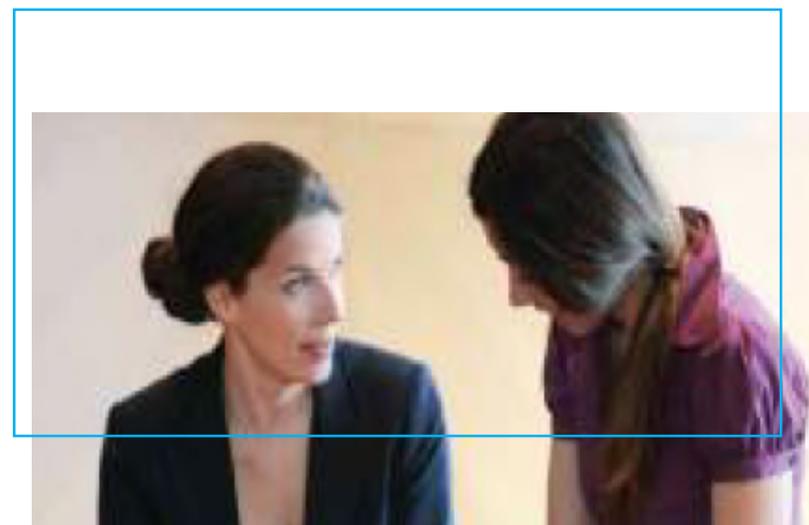
Las decisiones del Banco Central Europeo (BCE) y del supervisor nacional, tras la integración con Bankia, exigen al Grupo CaixaBank que mantenga, durante el 2021, unos requerimientos de capital de un 8,19 % para el CET1, un 9,99 % para el Tier 1 y un 12,41 % para Capital Total.

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



## 6. Información no financiera

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



## Glosario – Información financiera

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

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

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

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

### Rentabilidad y eficiencia

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Gestión del riesgo

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

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

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

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

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

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

### Liquidez

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

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

### Otros indicadores relevantes

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

**Adaptación de la estructura de la cuenta de pérdidas y ganancias pública al formato de gestión**\_\_\_

**Comisiones netas.** Incluye los siguientes epígrafes:

- Ingresos por comisiones.
- Gastos por comisiones.

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

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

**Gastos de administración y amortización.** Incluye los siguientes epígrafes:

- Gastos de Administración.
- Amortización.

**Margen de explotación.**

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

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

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

*Del que: Dotaciones para insolvencias.*

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

*Del que: Otras dotaciones a provisiones.*

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

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

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

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas.
- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros.
- Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones (neto).
- Fondo de comercio negativo reconocido en resultados.
- Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto).