



2022

# 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. (Sociedad Unipersonal) (en lo sucesivo, CaixaBank Payments&Consumer o "la Entidad") 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. La información hace referencia a CaixaBank Payments&Consumer, E.F.C., E.P. S.A. (Sociedad Unipersonal) cuando los datos o informaciones se refieran al Grupo CaixaBank (CaixaBank y sus sociedades dependientes), se especificará explícitamente (Grupo CaixaBank o Grupo). 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.

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 Entidad. A 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 a su 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 y precio de la acción (incluyendo el beneficio por acción). 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, e incluye 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).

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 4/2017 del Banco de España, de 6 de diciembre, que constituye la adaptación de las Normas Internacionales de Información Financiera (en adelante, NIIF) adoptadas por la Unión Europea al sector de las entidades de crédito españolas, y sus sucesivas modificaciones. Mientras que la información referida al Grupo CaixaBank ha sido elaborada de acuerdo con 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.

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 Entidad. 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 CaixaBank 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 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 sus titulares respectivos.

El incumplimiento de esta restricción puede constituir una infracción que la legislación vigente puede sancionar. Las cifras se presentan en millones de euros, a no ser que se indique explícitamente la utilización de otra unidad monetaria, y pueden tener dos formatos, millones de euros o MM € indistintamente.

## 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 – Información financiera

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 2022 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 2023 hasta la fecha de formulación del presente informe no se han producido acontecimientos significativos en el desarrollo de la Entidad, 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.



## Impacto en 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 proyecto.

Además de contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes, **nuestro objetivo 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**.

### 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.

### Contribuimos al progreso de la sociedad

- Canalizando de forma eficaz y prudente el ahorro y la financiación y garantizando un sistema de pago 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 "la Caixa", cuyo presupuesto se alimentan 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.



## 1.1 Estructura accionarial

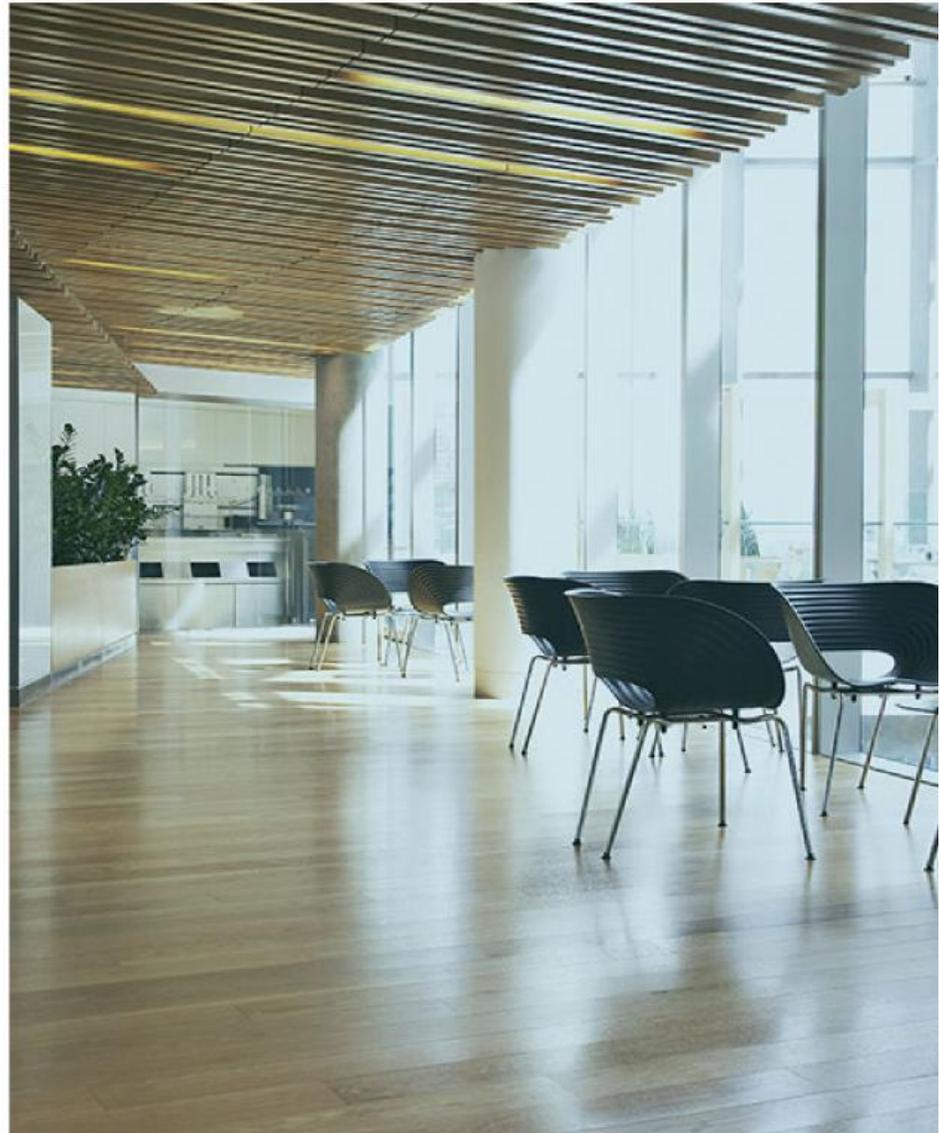
A 31 de diciembre de 2022, el capital social de CaixaBank Payments&Consumer está representado por 148.686 acciones de 909 euros de valor nominal cada una, pertenecientes a una sola clase y serie, con idénticos derechos políticos y económicos, y representadas en anotaciones en cuenta. CaixaBank, S.A., 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 2022 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 2022, 3.565 acciones de CaixaBank, S.A. (14.598 en 2021), cuyo importe asciende a 10,4 miles de euros, cuyo objeto es el de remunerar a los administradores de la Sociedad. Durante el ejercicio 2022 ha adquirido 17.009 acciones de CaixaBank, S.A. y ha entregado 28.042 acciones por valor de 81,9 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 22 "Patrimonio Neto" de las Cuentas consolidadas del Grupo CaixaBank.



## 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.

### Estructura de Gobierno Corporativo

- **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, Retribuciones y Sostenibilidad:** Evalúa y propone al Consejo de Administración la evaluación de las competencias, conocimientos y experiencia necesarios de los miembros del Consejo de Administración y de los altos directivos de CaixaBank Payments & Consumer. Establece los principios generales y el marco de gobierno de la política retributiva del Consejo y la remuneración de los altos ejecutivos, e informa de la política general de remuneraciones. Supervisa y controla el buen funcionamiento del sistema de gobierno corporativo de CaixaBank Payments & Consumer, así como el cumplimiento de las políticas y reglas en materia medioambiental y social.

- **Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación digital:** asiste 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

En el mes de enero de 2023 se ha producido la baja de D. Juan Antonio Alcaraz García y de D. Juan Miguel Gandarias Zúñiga como consejeros de CaixaBank Payments&Consumer, habiendo iniciado los trámites para cubrir ambas vacantes. La composición del Consejo de Administración de la Entidad a la fecha de formulación de estas cuentas anuales es la siguiente:

#### Composición del Consejo de Administración a fecha de formulación

- |                                      |                                                          |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| - D.ª Rita Almela Conesa             | - D.ª Maria Victoria Hernández Valcárcel                 |
| - D. Matthias Bulach                 | - D.ª Laura Juanes Micas                                 |
| - D. José Manuel Gabeiras Vázquez    | - D. Jesús Moreira Goicochea                             |
| - D. Alfredo García-Valdés Yrizar    | - D. Juan Morlá Tomás                                    |
| - D.ª Laura González-Estéfani Ramiro | - D. Ignacio Redondo Andreu (Secretario consejero)       |
| - D. David Griera Perramon           | - D. Susana Voces Gómez                                  |
| - D.ª Sarah Marie Harmon             | - 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 hasta 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 compañía gestiona un crédito vivo de cerca de 11.080 millones de euros y es la entidad líder en pago con tarjeta, con un parque de 33,6 millones de unidades comercializadas y una cuota por facturación del 31,5 % en compras y del 30,7 % a través de los TPV en los comercios. Destaca el 21,3% de pagos por móvil y la penetración ya del 23,1% de sus ventas por canales digitales. La actividad de CaixaBank Payments & Consumer aporta a CaixaBank aproximadamente el 12% 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 de 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 Entidad.

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, 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 de los riesgos materiales de la Entidad. Abarca tanto la identificación y definición de los riesgos materiales a los que la Entidad está expuesta como de los riesgos emergentes y eventos estratégicos. Facilita el seguimiento y *reporting* interno y externo y la consistencia en todo el Grupo 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 2022 se detalla información adicional sobre la gestión del riesgo y el modelo de control interno de la Entidad.

## 3. Contexto y perspectivas

### Entorno económico

#### Evolución global y eurozona

### *Inflación y riesgos geopolíticos protagonistas de 2022.*

Tras el extraordinario *shock* de la pandemia en 2020 y la fuerte reactivación de 2021, **se esperaba que el año 2022 fuera un año puente y que la economía mundial fuera recuperando la normalidad**. Sin embargo, el estallido de la guerra en Ucrania supuso otro shock extraordinario, cuando diversas grandes economías todavía estaban por debajo de los niveles pre-covid y ya afloraban presiones inflacionistas debido a secuelas de la pandemia (disrupciones de oferta, reajustes de demanda, impulsos fiscales, etc.). Así, en 2022 el contexto económico global estuvo marcado por la guerra en Ucrania, con un shock sobre la energía que exacerbó la intensidad y persistencia de las presiones inflacionistas, lo que a su vez motivó un fuerte tensionamiento de la política monetaria por parte de los principales bancos centrales, con aumentos de los tipos de referencia en Estados Unidos y la zona euro de 4,25 y 2,5 puntos porcentuales respectivamente.

En el conjunto del año, **todo ello redundó en retrocesos en las bolsas internacionales**, especialmente acusados en el sector tecnológico, y fuertes aumentos de tipos de la deuda. En cambio, la actividad económica global mostró cierta resiliencia, gracias a la recuperación del sector servicios, la solidez del mercado laboral y el exceso de ahorro acumulado en los dos últimos años. En concreto, se estima que la economía mundial creció alrededor de un 3% en 2022, yendo de más a menos a lo largo del año y con comportamientos diferenciados entre países.

EE. UU. exhibió un avance del PIB muy moderado (2,1%), sufriendo incluso leves contracciones en algunos trimestres, mientras que en la eurozona el PIB creció un 3,5%, -si bien con marcadas disparidades entre países-, al igual que China, aunque en este último caso el registro fue notablemente inferior a lo esperado, afectado por la aplicación de la política covid-cero y el encadenamiento de confinamientos, además del declive del sector inmobiliario, factores ambos con visos de continuidad en 2023.

De cara a los próximos trimestres, **cabe esperar una mayor desaceleración de la actividad mundial**, lastrada por la elevada incertidumbre, la erosión del poder adquisitivo de las rentas derivado del repunte de la inflación, el deterioro de la confianza y la transmisión del endurecimiento de la política monetaria. No obstante, el enfriamiento de la demanda global, junto con la mejora en los cuellos de botella, deberían favorecer una reducción de la inflación y, en consecuencia, facilitar el fin del endurecimiento monetario, aunque los tipos seguirán en niveles altos.

Así, tras un invierno difícil, en 2023 la economía mundial debería ir de menos a más. Con todo, **el entorno es muy incierto y hay riesgos relevantes de una mayor debilidad de la actividad**, de más persistencia en la inflación o de un mayor tensionamiento monetario. En este contexto serán clave: **(i)** la persistencia del shock sobre los precios energéticos; **(ii)** los efectos de segunda ronda sobre la inflación; **(iii)** el anclaje de las expectativas de inflación; **(iv)** la alineación de la política fiscal con el objetivo monetario de enfriar la demanda; y **(v)** la efectividad del endurecimiento monetario realizado.





### *Giro en la política monetaria del BCE.*

**La Eurozona fue una de las regiones más afectadas por las consecuencias en la guerra de Ucrania,** debido a su elevada dependencia de las importaciones del gas ruso.

La decisión de Rusia de ir reduciendo progresivamente los flujos de gas a Europa a lo largo de 2022, hasta prácticamente paralizarlos desde septiembre, disparó los precios del gas que, en agosto marcaron máximos históricos, obligando a la Comisión Europea (CE) a adoptar una batería de medidas para afrontar esta crisis energética. De cara a sortear los meses de invierno y evitar episodios de racionamiento de energía, **la CE recomendó medidas de ahorro de energía**, al tiempo que obligó a que las reservas de gas alcanzaran el 90% de su capacidad de almacenaje total en noviembre. Este reto se cumplió holgadamente, permitiendo afrontar el invierno con algo más de tranquilidad. En este contexto, la economía de la eurozona se comportó mejor de lo esperado hasta el 3T, gracias al impulso que supuso el levantamiento de restricciones por la Covid-19. Sin embargo, el deterioro de la confianza empresarial y de los hogares apunta a caídas moderadas en la actividad en el tramo final de 2022 y comienzos de 2023, más abultadas en Alemania e Italia, dos de las grandes economías más expuestas al gas ruso. Pese al parón de final de año, el PIB de la eurozona creció un 3,5% en 2022. Más cautelas se plantean de cara a 2023 cuando se prevé que la eurozona apenas crezca un 0,5%.

**La inflación, por su parte, tras marcar un máximo histórico del 10,6% en octubre, se desaceleró gracias a la contención de los precios energéticos, hasta cerrar el año en el 10,0%.** Los efectos de base, la mayor estabilidad de los precios energéticos, la relajación de los cuellos de botella, el enfriamiento de la actividad económica y unos efectos de segunda ronda limitados deberían, en su conjunto, favorecer una reducción gradual de la inflación en 2023, aunque aún se mantendrá claramente por encima del objetivo del BCE.

## Evolución España

### **Resiliencia del mercado laboral español en 2022.**

El comportamiento de la economía española a lo largo de 2022 vino condicionado por el levantamiento de las restricciones para el control de la pandemia, lo que favoreció la reactivación del turismo internacional y, por otra parte, por el estallido de la guerra en Ucrania, el recrudecimiento de la crisis energética, la acentuación de las presiones inflacionistas y la subida de los tipos de interés. En un entorno marcado por una elevada incertidumbre, la actividad se ralentizó en la segunda parte del año afectada por el debilitamiento del gasto de las familias ante el impacto en su capacidad adquisitiva del repunte de la inflación y de los tipos de interés. No obstante, la economía superó con relativo éxito un año convulso, y gracias a la escasa dependencia del gas ruso y a la elevada capacidad de regasificación de gas natural licuado, el impacto de la crisis fue menor que en otras grandes economías europeas. Además, el exceso de ahorro acumulado por las familias durante la pandemia y las medidas fiscales y regulatorias puestas en marcha permitieron amortiguar parcialmente el impacto del encarecimiento de la energía. Así, en el conjunto del año el PIB creció un 5,5%, aunque al cierre del ejercicio aún se situaba un 0,9% por debajo del nivel prepandemia (4T 2019).

En positivo, destacó el buen comportamiento del mercado laboral, con un aumento de los afiliados a la Seguridad Social de más de 470.000 respecto al cierre del año anterior. Esta recuperación del mercado de trabajo permitió que los indicadores de desigualdad se redujeran hasta niveles inferiores a los previos a la pandemia según el monitor de desigualdad de CaixaBank Research

(<https://realtimeeconomics.caixabankresearch.com/#/monitor> ). En concreto, se estima que el índice de Gini en España en noviembre de 2022 se situó ya a 1,8 puntos por debajo del nivel de febrero de 2020, justo antes del inicio de las restricciones.

Por su parte, la inflación, tras marcar un máximo del 10,8% en julio, se fue moderando en el tramo final del año gracias a la corrección de los precios de la energía hasta cerrar diciembre en el 5,7%, marcando una media anual del 8,4%. Sin embargo, la inflación subyacente siguió escalando impulsada sobre todo por el encarecimiento de los alimentos elaborados y en diciembre alcanzó el 6,9%. Excluyendo energía y todos los alimentos, la inflación cerró el año en el 4,4%.



### **Se espera una acusada ralentización del crecimiento económico en 2023.**

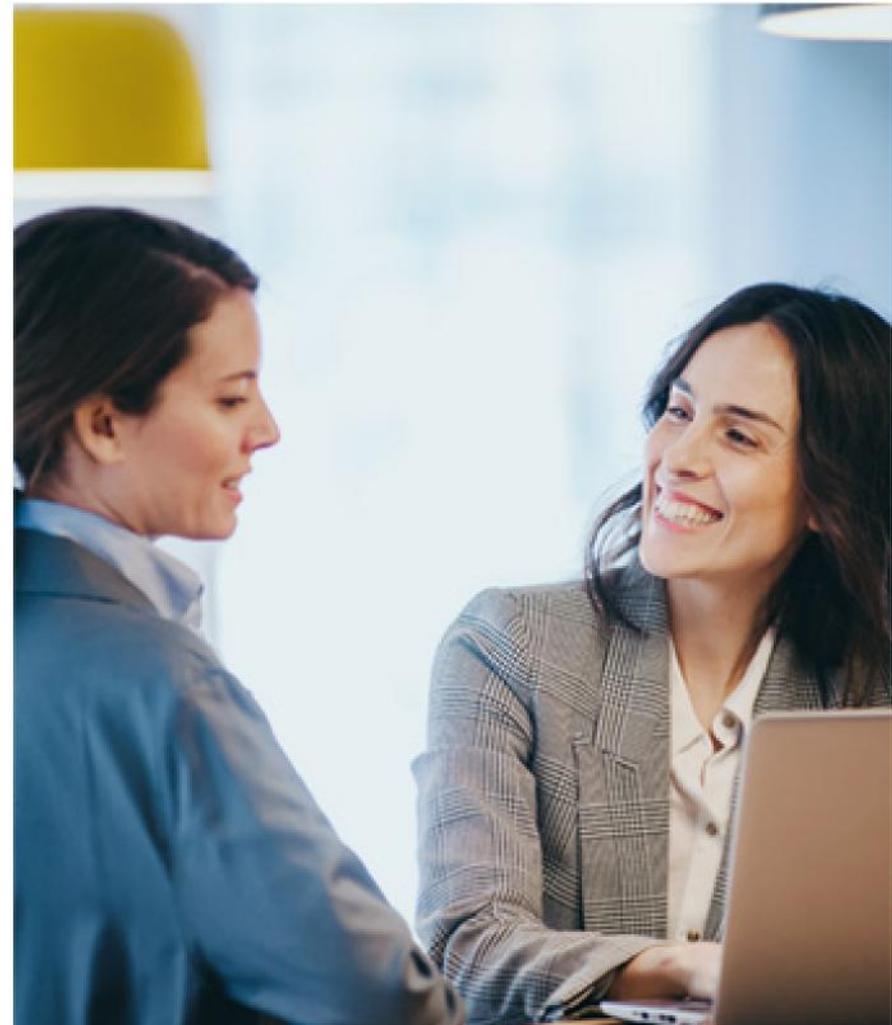
2023 se presenta como un año complejo y con un elevado nivel de incertidumbre. En principio cabe esperar una acusada desaceleración del ritmo de crecimiento del PIB, lastrado por el clima de incertidumbre y por la erosión del poder adquisitivo derivado del repunte de la inflación y de los tipos de interés. No obstante, el año irá de menos a más, y tras un invierno difícil, la moderación de la de la inflación, de las tensiones en los mercados de materias primas, favorecerá una progresiva recuperación de las rentas reales y de la actividad. Para la economía española esperamos un crecimiento del PIB del 1,3%, tras crecer en el año 2022 un 5,5%.



## Evolución Portugal

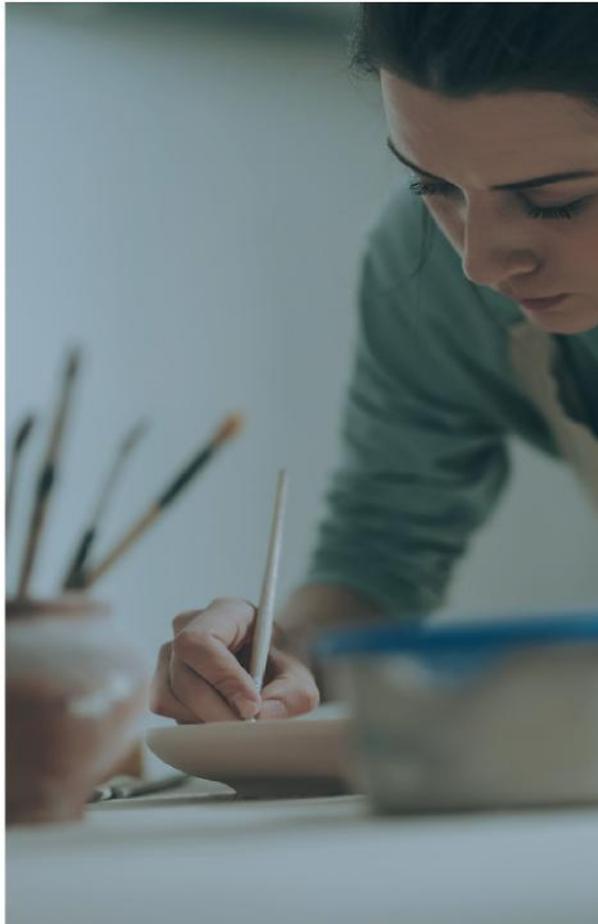
La economía portuguesa anotó un notable crecimiento en 2022, a pesar de los desafíos que representaron los elevados costes energéticos, la escalada de la inflación y el endurecimiento de la política monetaria. El crecimiento del PIB se situó en el 6,7%, superando los niveles anteriores a la pandemia. Los principales motores del crecimiento fueron los componentes de la demanda interna, en especial el consumo privado, que se benefició de un mercado laboral muy dinámico y del ahorro acumulado durante los confinamientos.

El año 2022 también estuvo marcado por el aumento de la tasa de inflación, que en octubre llegó a superar el 10%, máximo desde 1992; y anotó, una media anual del 7,8%. En 2023 asistiremos a una marcada desaceleración del crecimiento del PIB, con una previsión del 1,0% para el conjunto del año, mientras que la inflación se moderará hasta el 5,5%. A pesar de la disminución de la inflación prevista a lo largo del ejercicio y de la tendencia a la estabilización de los tipos de interés en la zona euro, el efecto acumulado del aumento de los precios, junto con el notable incremento de los costes de financiación, provocarán un enfriamiento del consumo privado y la inversión.



## Entorno regulatorio

*CaixaBank comparte con las autoridades públicas sus opiniones sobre los procesos regulatorios a través de papeles de posición y documentos de análisis de impacto, bien sea a petición de éstas o por iniciativa propia.*



Las actuaciones de *public policy* de CaixaBank siguen un enfoque amplio destinado **a favorecer el desarrollo y el crecimiento económico** de los territorios en los que está presente.

En particular, cabe destacar el apoyo a las iniciativas regulatorias que persiguen reforzar la estabilidad financiera y apoyan el buen funcionamiento del sector bancario europeo. Para ello, CaixaBank participa en los procesos regulatorios y legislativos del sector financiero y bancario a nivel nacional, europeo y global para promover un marco regulatorio sólido, consistente y coherente. Asimismo, como entidad socialmente responsable, CaixaBank trabaja para favorecer el desarrollo de un marco regulatorio para las finanzas sostenibles que permita cumplir con los objetivos de la Agenda 2030 y los Acuerdos de París sobre el cambio climático. CaixaBank quiere asegurar una transición justa hacia una economía sostenible y por ello también se implica en iniciativas relativas a la promoción de la transformación digital, la mejora de la transparencia y la protección de los consumidores.

CaixaBank no contrata servicios directos de lobby o representación de intereses para posicionarse ante las autoridades, sino que, generalmente, comparte sus opiniones a través de diferentes asociaciones para tratar de consensuar la posición de la industria, sin menoscabo de que, en casos específicos se transmitan mensajes propios directamente a los reguladores y autoridades públicas.

El **Comité de Regulación de CaixaBank** es el órgano responsable del seguimiento del entorno regulatorio y de la fijación de posiciones en relación con los desarrollos de políticas públicas de relevancia para la Entidad y el sistema financiero. Se apoya en los análisis internos de las propuestas regulatorias para identificar posibles efectos no deseados o impactos que puedan ser desproporcionados en relación al objetivo regulatorio. Una vez las propuestas son analizadas, el Comité decide la estrategia regulatoria que será canalizada a través de las asociaciones o transmitidas directamente por la propia institución.

La relación con los partidos políticos y las autoridades públicas están sujetas al Código Ético y Principios de Actuación y la Política Anticorrupción de CaixaBank, siendo estos dos elementos esenciales en la configuración de la participación en los procesos regulatorios.

El Código Ético y la Política Anticorrupción de CaixaBank tratan de asegurar no sólo el cumplimiento con la legislación aplicable, sino también el firme compromiso con sus principios éticos como firmantes de Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Esto refleja su fuerte determinación en la lucha contra la corrupción en todas sus formas.

CaixaBank establece en la sección 6 de su política anticorrupción que están prohibidas las donaciones a partidos políticos y a sus fundaciones vinculadas. Existen en CaixaBank los controles debidos para asegurar que no se realicen donativos a partidos políticos.

## Principales iniciativas sobre las que CaixaBank ha hecho seguimiento durante el ejercicio y con afectación sobre el grupo

### Finanzas sostenibles

- Consulta de la CE sobre la propuesta de Directiva de Diligencia Debida de las Empresas en materia de Sostenibilidad (CSDDD).
- Consulta sobre el primer set de Estándares de Divulgación en materia de Sostenibilidad del EFRAG (ESRS).
- Consulta de las ESAs sobre el *greenwashing*.
- Consulta Pública de la EBA sobre el rol de los riesgos ambientales en el marco prudencial de Pilar 1.
- Propuesta de Reglamento sobre un estándar de bonos sostenibles europeo.
- Papel de discusión de la EBA el rol de los riesgos ASG en el marco prudencial.
- ITS (*Implementing Technical Standards*) de divulgación de información sobre riesgos ASG bajo Pilar 3 de la EBA.
- Consulta de la Plataforma de Finanzas Sostenible relativa al borrador de informe sobre las garantías mínimas.
- Consulta sobre los principios para la gestión y supervisión eficaces de los riesgos financieros relacionados con el clima.
- Reglamento de la Comisión Europea sobre deforestación.
- Consulta Comisión Europea sobre funcionamiento de los ESG ratings.

### Estabilidad financiera y fortalecimiento del sector financiero

- Medidas de flexibilización derivadas del conflicto Rusia-Ucrania, entre las que destaca:
  - Real Decreto Ley (RDL) 6/2022 y la modificación del Código de Buenas Prácticas previsto en el RDL 5/2021.
  - Real Decreto-ley 19/2022 para la modificación y ampliación del Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios.
- Propuesta legislativa de la CE de CRR 3 (*Capital Requirements Regulation*) y CRD 6 (*Capital Requirements Directive*).
- Consulta BCBS sobre el tratamiento prudencial de criptoactivos.
- Consulta Pública de la Comisión Europea sobre la mejora del marco macroprudencial.
- Paquete de propuestas legislativas de la CE en materia de PBC/ FT que incluye entre otras:
  - Reglamento para la creación nueva Autoridad Supervisora Europea PBC/FT (AMLA) Reglamento de obligaciones en materia de PBC/FT (AMLR).
  - Reglamento sobre información que acompaña transferencias de fondos y ciertos criptoactivos (TFR).

- Paquetes legislativos de sanciones contra Rusia.
- Directrices de la Autoridad Bancaria Europea (EBA) sobre el papel del responsable del cumplimiento de PBC/FT y del órgano de dirección de las entidades de crédito o financieras.



### Mercados

- Consulta de CNMV sobre el Código de Buenas Prácticas para inversores institucionales, gestores de activos y asesores de voto.
- Proyecto de Ley del mercado de valores y servicios de Inversión.
- Ley de creación y crecimiento de empresas.
- Ley de fomento del ecosistema de las empresas emergentes.
- Seguimiento de las iniciativas de la Comisión Europea sobre la Estrategia del Inversor Minorista.
- Consulta del Banco de España sobre Bonos Garantizados.
- Consulta de ESMA sobre las Directrices relativas a la gobernanza de producto de MiFID II.
- Directrices ESMA sobre determinados aspectos de los requisitos de remuneración de MiFID II.
- Directrices ESMA sobre ciertos aspectos de los requisitos de conveniencia y solo ejecución de MiFID II.
- Paquete de medidas de la Comisión Europea para fortalecer la Unión de los Mercados de Capitales.

### Innovación y digitalización

- Propuesta de la CE para la modificación del Reglamento eIDAS.
- Propuesta de Reglamento de la CE sobre mercados de criptoactivos (MiCA).
- Propuesta de Reglamento de la CE sobre la resiliencia operativa digital del sector financiero.
- Propuesta de Reglamento sobre normas armonizadas en materia de inteligencia artificial.
- Consultas de la CE sobre el Euro Digital.
- Consulta de la CE sobre la revisión de la Directiva de Servicios de Pago (PSD2).
- Propuesta de Reglamento de la CE sobre normas armonizadas relacionadas con el acceso y el uso justo de los datos.
- Consulta de la CE sobre un Marco de Finanzas Abiertas.
- Propuesta de la CE de un Reglamento sobre Ciber-resiliencia.
- Propuesta de la CE de un Reglamento sobre transferencias instantáneas en euros.
- Reglamento (UE) 2022/1925 de Mercados Digitales.
- Reglamento (UE) 2022/2065 de Servicios Digitales.

### Protección al consumidor y transparencia

- Revisión de la Directiva de crédito al consumo.
- Revisión de la Directiva de comercialización a distancia de servicios financieros.
- Proyecto de Ley de servicios de atención al cliente.
- Proyecto de Ley que protege a las personas que denuncien infracciones y de lucha contra la corrupción.
- Proyecto de Ley de creación de la autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero.
- Proyecto de Ley de trasposición de Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios.
- Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual.

## Entorno social, tecnológico y competitivo

### Rentabilidad y solvencia del negocio - sector bancario

En 2022 el sector bancario español afianza la **recuperación de la rentabilidad** gracias a la recuperación económica y al cambio de rumbo de la política monetaria. En particular, la rentabilidad sobre el patrimonio neto (ROE por sus siglas en inglés) del sector bancario español alcanzó el 10,1% en el tercer trimestre de 2022<sup>1</sup>, (vs. 9% sin extraordinarios en 2021), lo que representa un aumento de 1,1 punto porcentual.

Esta mejora se fundamenta principalmente, en un aumento tanto del margen de intereses como de los ingresos por comisiones. El incremento en el margen de intereses viene generado en gran medida por un aumento en la cartera de crédito y por un efecto precio positivo fruto del aumento de los tipos de interés.

En este sentido, el Euribor a 12 meses, que está en terreno positivo desde abril de 2022, ha seguido una senda alcista durante 2022 y se sitúa ya por encima del 3%. En los próximos trimestres, esperamos que este entorno de tipos de interés siga contribuyendo de forma positiva sobre el margen de intereses, gracias al *repricing* de los préstamos a tipo variable, así como de la nueva concesión a tipos más altos, y a la menor remuneración de los depósitos. Sin embargo, la elevada inflación y el complejo entorno macroeconómico actual fruto de la prolongación del conflicto en Ucrania, la crisis energética y los problemas en las cadenas de suministros podrían aumentar los riesgos de un deterioro de la calidad del crédito y suponer un endurecimiento de las condiciones de financiación. Así pues, la actividad bancaria podría verse afectada por una caída en los volúmenes de crédito y un aumento de las provisiones en el medio plazo.

En este entorno, como consecuencia del repunte en los tipos de interés, el Gobierno, en colaboración con los bancos españoles, ha aprobado una serie de medidas extraordinarias de buenas prácticas con el objetivo de aliviar la carga hipotecaria de los hogares más vulnerables dependiendo de su nivel de renta y esfuerzo hipotecario. Estas medidas, que incluyen reducciones del tipo de interés aplicable, posibilidad de reestructuraciones y carencias, ayudarán a minimizar los riesgos crediticios derivados del entorno macroeconómico actual.

<sup>1</sup> Estadísticas Supervisoras del Banco de España. Datos consolidados. Anualizado a tercer trimestre 2022.



*CaixaBank se ha adherido a una serie de **medidas extraordinarias de buenas prácticas** con el objetivo de aliviar la carga hipotecaria de los hogares más vulnerables.*

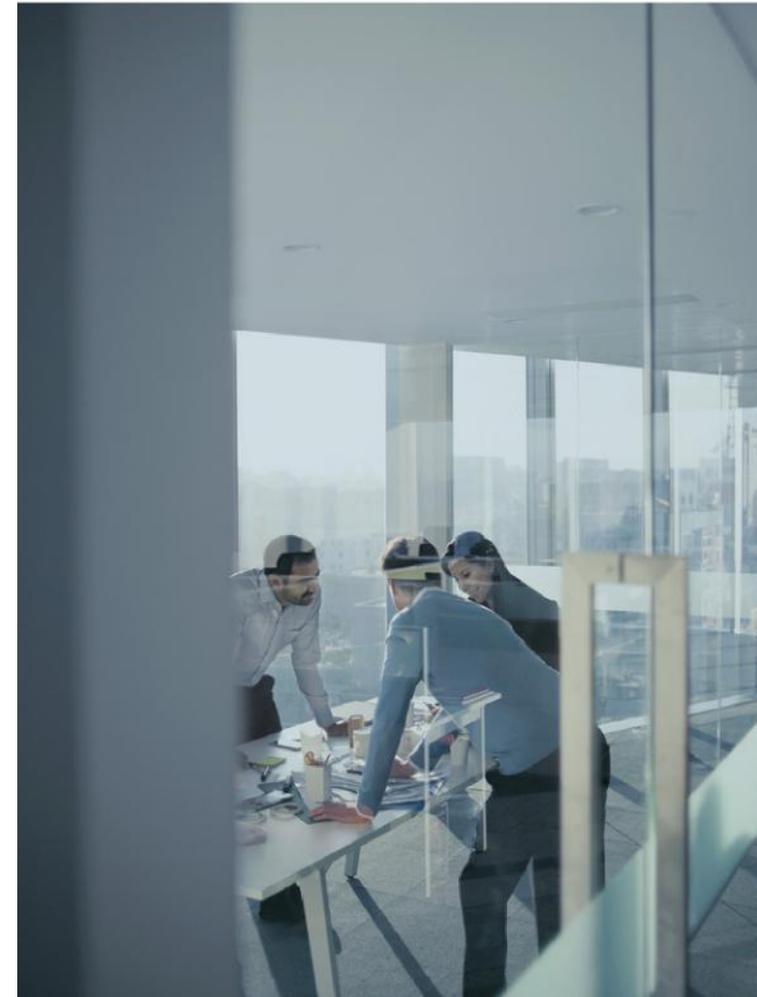


En cualquier caso, durante 2022, la calidad crediticia ha seguido mejorando la tasa de morosidad en el 3,68 % en septiembre, noviembre, que supone una reducción de 113 puntos básicos con respecto a los niveles anteriores a la pandemia (febrero de 2020) y el nivel más bajo desde diciembre de 2008. Con todo, pese a la reducción agregada de la morosidad, se observan ciertas señales de deterioro de la calidad crediticia, y un comportamiento heterogéneo por sectores de actividad, que podrían verse agravadas por el entorno actual. En particular, el peso de los préstamos en vigilancia especial se mantiene por encima de los niveles pre-pandemia, aunque se ha moderado hasta el 6,6 % en septiembre de 2022 después de alcanzar un máximo del 8,1 %<sup>1</sup>. Respecto a la morosidad de la cartera de préstamos ICO, se observa un ligero deterioro, aunque a un ritmo menor que el registrado en semestres precedentes, situándose en el 5,9 % en junio.

Entretanto, el sector bancario español mantiene unos niveles de capital cómodos a pesar de que, en el tercer trimestre de 2022, la ratio de capital CET1, según datos de la EBA, disminuyó ligeramente respecto al 2021, situándose en el 12,5 %. Estos niveles de capital están muy por encima de los registrados en la anterior crisis financiera y otorgan al sector bancario una elevada capacidad para absorber potenciales pérdidas, incluso en los escenarios más adversos. Así lo demuestran las últimas pruebas de resistencia realizadas por el Banco de España, en las que estiman que la ratio CET1 se mantendría por encima de los requerimientos si se diera un deterioro severo del cuadro macroeconómico. No obstante, cabe destacar que el nuevo impuesto a la banca tendrá un impacto relevante en la cuenta de resultados del sector bancario español y en consecuencia en la capacidad de generación orgánica de capital en los dos próximos años.

En cuanto a los niveles de liquidez del sector financiero, estos siguen siendo elevados. La ratio LCR se sitúa en el 193 % (frente al 203 % en diciembre del 2021). No obstante, el cambio en las condiciones de las facilidades de financiación del BCE para los bancos (las llamadas TLTROs), que promoverá una devolución anticipada de las mismas, tendrá un impacto negativo en las ratios de liquidez de las entidades financieras, aunque se espera que sigan manteniéndose cómodamente por encima de los requerimientos.

<sup>1</sup> Datos del EBA Risk Dashboard.





<sup>1</sup> Fuente: CB Insights, State of Fintech Report.

## Transformación digital



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

Los hábitos y comportamientos más digitales surgidos a raíz de la pandemia de la Covid-19 aceleraron 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 ha facilitado 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.

Hasta ahora, este sector no tradicional tenía un tamaño muy reducido en relación al conjunto del sector financiero.

No obstante, estos nuevos entrantes han crecido rápidamente en un entorno de bajos tipos de interés y liquidez abundante, y su presencia se observa a lo largo de la cadena de valor del sector financiero (destacando especialmente los segmentos de pagos y crédito al consumo). A futuro, la capacidad de las *Fintech* para adaptar sus modelos de negocios al nuevo entorno de tipos de interés será clave para determinar la evolución del sector. En particular, el endurecimiento de las condiciones financieras ha disminuido el apetito inversor por este sector (en el tercer trimestre de 2022, la financiación en el sector *Fintech* a escala mundial se redujo en un 64 % interanual)<sup>1</sup>. En consecuencia, estas empresas están viéndose obligadas a trasladar parte del aumento de sus costes de financiación a su base de clientes -lo que puede suponer un reto para aquellas que basan su crecimiento en la provisión de servicios financieros a precios bajos o sin coste-.

Por otro lado, 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 permite obtener 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 genera la necesidad de adaptar procesos y estrategias de negocio al nuevo entorno.

La digitalización del sector también 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 ellos 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.

Al mismo tiempo, 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 aceleró 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 ofrecen soluciones de pagos alternativas) y en el que aparecen nuevos tipos de dinero y formas de pago privadas, como las *stablecoins*. En este caso, a pesar de los acontecimientos recientes en el mercado de criptoactivos y *stablecoins*, su rápida expansión en los últimos años ha impulsado la inversión en tecnologías como DLT o criptografía, que permiten el desarrollo de nuevas funcionalidades de valor añadido en pagos (como es la capacidad de realizar pagos casi instantáneos a cualquier parte del mundo o la programabilidad en pagos mediante *Smart Contracts*). En este contexto, los Bancos Centrales de las principales economías avanzadas están evaluando la emisión de sus propias monedas digitales (CBDC por sus siglas en inglés) como forma de asegurar que ciudadanos y empresas sigan teniendo acceso a dinero del Banco Central en la era digital. En particular, el 90 % de los bancos centrales está explorando de forma activa la emisión de CBDC's como complemento al efectivo y el 26 % ya está llevando a cabo pruebas piloto.

En este sentido en Europa, el Banco Central Europeo (BCE) se encuentra en fase de investigación del euro digital desde octubre de 2021. En esta fase, el BCE está perfilando

elementos básicos del diseño de un euro digital y analizando cómo podría distribuirse (tanto a comercios como al público en general). Asimismo, el BCE también está investigando el posible impacto de un euro digital sobre el sector bancario y de qué modo intermediarios financieros podrían ofrecer servicios basados en euro digital. En esta fase de investigación, además, destaca especialmente el **desarrollo de un prototipo de euro digital por parte del BCE y cinco partners seleccionados (entre ellos CaixaBank)**. Una vez finalice esta fase de investigación, en el tercer trimestre de 2023, el Consejo de Gobierno del BCE decidirá si comienza a desarrollar un euro digital, cuyo lanzamiento sería en 2025-26.

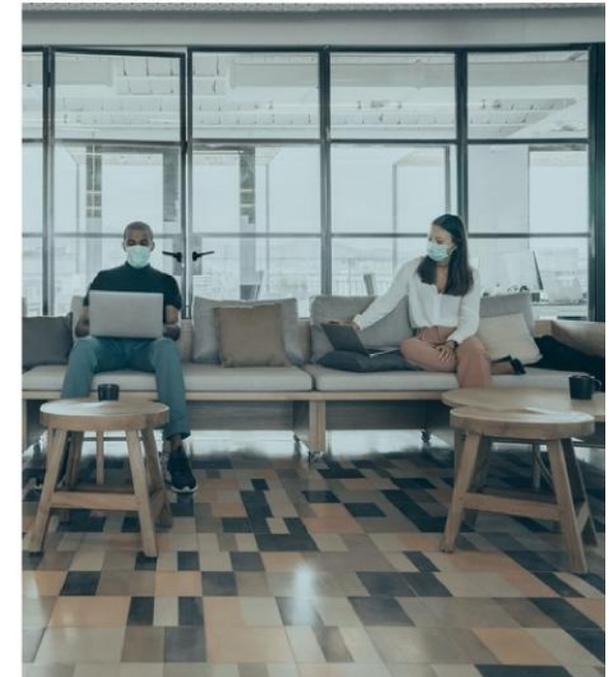
CaixaBank afronta el reto de la digitalización con una **estrategia centrada en la experiencia de cliente**. En este sentido, la transformación digital ofrece a la Entidad nuevas oportunidades para conocer a los clientes y ofrecerles una propuesta de mayor valor, mediante un modelo de atención omnicanal.

En particular, CaixaBank dispone de una plataforma de distribución que combina una gran capilaridad física con elevadas capacidades digitales. Asimismo, para dar respuesta al cambio de hábitos de los clientes, 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, propios y de terceros. 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.

## Participación de CaixaBank en el desarrollo del euro digital.

<sup>1</sup> BIS surveys on central bank digital currencies.



## Sostenibilidad

El objetivo de **descarbonización de la economía europea** a medio plazo está viéndose acompañado por una regulación cada vez más exigente sobre cómo abordar la sostenibilidad y por una creciente presión (tanto de inversores como de autoridades y supervisores) para que las empresas ajusten sus estrategias en consonancia.

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 aprobación de los requerimientos de información acerca del grado de alineación con la taxonomía para las empresas sujetas a la directiva NFRD (*Non-Financial Reporting Directive*). Las entidades de crédito (que también están sujetas a esta directiva), deberán divulgar la proporción de las exposiciones que están dentro del perímetro de la taxonomía, y reportar la proporción de las exposiciones alineadas con la taxonomía (*Green Asset Ratio*) a partir del cierre del ejercicio 2023.

*CaixaBank considera prioritario avanzar en la transición hacia una economía baja en carbono, que promueva el desarrollo sostenible siendo socialmente inclusiva y manteniendo la excelencia en gobierno corporativo.*

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. En línea con este plan, el BCE ha comenzado a incorporar criterios climáticos en su programa de compra de deuda corporativa y en el marco de activos de garantía (o colateral). Estas medidas buscan reducir el riesgo climático en el balance del BCE, impulsar una mayor transparencia y divulgación de los riesgos climáticos por parte de empresas y entidades financieras, mejorar la gestión del riesgo climático y apoyar la transición verde de la economía. Adicionalmente, destaca el lanzamiento en la primera mitad de 2022 de un ejercicio de estrés climático para evaluar la resistencia a los riesgos climáticos y el nivel de preparación de las entidades de crédito para abordarlos –si bien dicho ejercicio debe considerarse como un ejercicio de aprendizaje conjunto y no ha tenido repercusión en los requisitos de capital de los bancos–. En este sentido, los resultados del ejercicio muestran que los bancos han avanzado de forma considerable en su capacidad para realizar tests de estrés climáticos, aunque todavía quedan importantes brechas por cubrir, por ejemplo, en información climática. Por último, destaca el ejercicio de revisión temática del BCE, centrado en una revisión integral de las prácticas de los bancos relacionadas con la estrategia, la gobernanza y la gestión de riesgos climáticos y medioambientales, y la fijación de expectativas supervisoras en este ámbito.

Por su parte, la UE aprobó en 2021 la Ley Climática Europea (que fija los objetivos de reducción de emisiones del bloque en un 55 % a 2030 y de neutralidad de emisiones a 2050 como un compromiso legal) y ha comenzado a desplegar medidas y reformas en varios sectores económicos (desde vivienda a energía y transporte) para reducir las emisiones

de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en línea con los objetivos fijados y avanzar hacia una economía descarbonizada. Adicionalmente, con la invasión rusa de Ucrania, la Comisión Europea ha presentado el plan REPowerEU para acelerar drásticamente la transición energética e independizar a Europa de los combustibles fósiles de Rusia. En España, gracias al Plan de Recuperación *Next Generation EU* (NGEU) se han destinado cerca de 4.600 MME<sup>2</sup> en 2022, y se prevé destinar 7.800 MME<sup>3</sup> adicionales en 2023 a inversiones en energías renovables, movilidad sostenible y rehabilitación energética de edificios, impulsando así la transición verde de la economía.

En este entorno, CaixaBank considera prioritario avanzar en la transición hacia una economía baja en carbono, que promueva el desarrollo sostenible siendo socialmente inclusiva y manteniendo la excelencia en gobierno corporativo. Por ello, y para materializar este compromiso, la sostenibilidad (en su vertiente ambiental, social y de gobernanza) constituye uno de los tres ejes del nuevo Plan Estratégico 2022-24 del Grupo. Las actuaciones enmarcadas dentro de este eje estratégico se concretan en el nuevo Plan Director de Sostenibilidad 2022-24.

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

<sup>2</sup> IGAE Ejecución presupuestaria Administración General del Estado y organismos.

<sup>3</sup> Según los Presupuestos Generales del Estado para 2023.



## 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 ello, cuenta con un **Plan Estratégico de Seguridad de la Información** que mide de manera continua las capacidades en ciberseguridad del Grupo y busca mantener a la Entidad en la vanguardia de la protección de la información, de acuerdo con los mejores estándares de mercado. Para garantizar una visión independiente, se cuenta, además, con un consejo asesor internacional de seguridad que revisa la estrategia de manera semestral y permite enfocar los objetivos de una manera más precisa hacia los principales retos y tendencias en seguridad de la información. Asimismo, de cara a seguir desarrollando de manera proactiva las estrategias de prevención y detección y respuesta, se realizan de manera recurrente ciber-ejercicios de defensa activa, en la que se colabora con empresas destacadas del sector y organismos oficiales. 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.



*CaixaBank cuenta con un **Plan Estratégico de Seguridad de la Información** que mide de manera continua las capacidades en ciberseguridad del Grupo.*



# 4. Estrategia

## Plan Estratégico 2022-2024



**1ª** La primera línea estratégica se centra en **impulsar el crecimiento del negocio**, desarrollando la mejor propuesta de valor para nuestros clientes. El Grupo CaixaBank ha desarrollado un supermercado financiero líder en el mercado español, con una oferta comercial confeccionada alrededor de experiencias de cliente. A lo largo de este nuevo Plan, seguiremos expandiendo las capacidades de este supermercado financiero, incrementando la penetración de nuestros productos y servicios entre los clientes, evolucionando la oferta comercial y dando un salto cuantitativo y cualitativo en la construcción de ecosistemas. **Las principales ambiciones de esta línea**



**Fortalecer el liderazgo** en banca minorista a través de nuevos productos en vivienda y consumo para impulsar el negocio, así como conseguir una mayor penetración en seguros y productos de ahorro a largo plazo.



Conseguir una posición de liderazgo en *corporate*, empresas y pymes a través de **propuestas de valor especializadas por negocios y sectores**, un mayor foco en financiación del circulante y banca transaccional y el crecimiento del negocio en banca internacional.



**Impulsar los ecosistemas como nueva fuente de ingresos** en torno a la vivienda, la movilidad, los negocios o el segmento senior. Este último nos permite ofrecer soluciones específicas de protección y ahorro asociadas a la mayor esperanza de vida de la población aprovechando la posición única de la Entidad, con una penetración del 45% para los clientes de más de 60 años. Además, escalaremos Wivai como palanca para orquestrar todos estos ecosistemas.

## 2ª

La segunda línea estratégica tiene como objetivo mantener un **modelo de atención eficiente, adaptándolo a las preferencias de los clientes** para hacer frente a los nuevos competidores y sacar ventaja de las nuevas formas de interacción con los clientes. **Así, las principales ambiciones de esta línea son:**



Asegurar **una experiencia de cliente best-in-class**, a través de la medición de la experiencia de cliente en tiempo real, ofreciendo el mejor servicio y experiencia a cada perfil.



Conseguir una **mayor eficiencia operativa y comercial**, potenciando la atención remota (*Intouch*) y digital (*Now, Imagin*), consolidando el modelo *store* en red urbana y manteniendo la presencia de la red rural con formatos más eficientes.



**Incrementar la capacidad de venta digital**, con la optimización de *funnels* de alta y contratación, el despliegue de nuevas capacidades en marketing digital, la gestión remota y la digitalización de la oferta para personas jurídicas.

## 3ª

La tercera y última línea estratégica de este nuevo Plan aspira a consolidar al Grupo CaixaBank como un **referente en sostenibilidad en Europa**. La priorización de los ámbitos medioambientales, sociales y de gobernanza en la agenda europea nos brinda una oportunidad única para aprovechar nuestras ventajas competitivas inherentes a nuestra forma de hacer banca, destacando el compromiso social como valor fundacional y el liderazgo europeo en microfinanzas. Las principales iniciativas son:



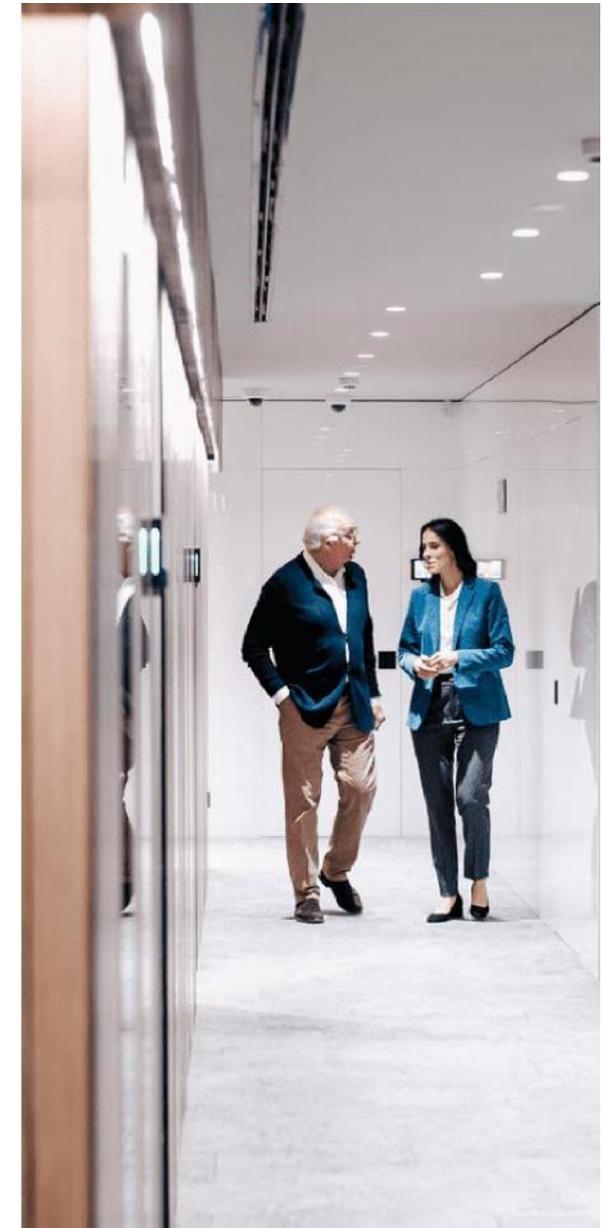
**Impulsar la transición energética de empresas y sociedad**, ofreciendo soluciones sostenibles en financiación e inversiones, asesoramiento ASG y con un compromiso de descarbonización de la cartera del Grupo.



**Liderar el impacto social positivo y favorecer la inclusión financiera**, gracias a MicroBank, al voluntariado y acción social y al compromiso con el mundo rural y nuestros mayores.



**Ser referentes en gobernanza** a través de la comunicación efectiva en materia ASG y las mejores prácticas en sostenibilidad, *reporting* y comercialización responsable.



El Plan también incorpora **dos habilitadores transversales** que darán soporte a la ejecución de estas tres prioridades estratégicas: por un lado, **las personas**, y, por otro, **la tecnología**.



En primer lugar, el Grupo CaixaBank pone especial foco en **las personas**, y se propone ser el mejor banco en el que trabajar, impulsando una cultura de equipo ilusionante, comprometida, colaborativa y ágil, que promueva un **liderazgo más cercano y motivador**.

La Entidad quiere potenciar los programas de desarrollo y los planes de carrera de sus empleados, con un modelo de desarrollo de las personas más proactivo en la **capacitación de los equipos** y con foco en *skills* críticas.

Al mismo tiempo, el Grupo continuará promoviendo nuevas formas de trabajo colaborativo, potenciando el trabajo en remoto y ayudando a sus empleados a desarrollar su potencial con igualdad de oportunidades a través de **una cultura basada en la meritocracia y la diversidad**.



El segundo habilitador se centra en **la tecnología**. El Grupo CaixaBank cuenta con excelentes capacidades tecnológicas, en las que seguirá invirtiendo para continuar impulsando el negocio con el objetivo de:

- Disponer de una infraestructura de IT **eficiente, flexible y resiliente** gracias al impulso de la transformación tecnológica desde CaixaBank Tech, la adopción de la tecnología *cloud* como piedra angular, el desarrollo de las capacidades en datos y analítica avanzada, y la **mejora continua en capacidades de ciberdefensa para mitigar el riesgo creciente en este ámbito**.
- Avanzar hacia la **gestión de procesos end-to-end** a través de la identificación y rediseño de procesos clave y la construcción de piezas modulares reutilizables de la arquitectura funcional.
- Eficientar la **asignación de recursos**

Por último, y como resultado del despliegue y ejecución de este nuevo Plan Estratégico, el Grupo CaixaBank se propone alcanzar los **objetivos financieros** marcados para 2024. En primer lugar, el Grupo quiere mantener una rentabilidad por encima del coste de capital y para ello define como objetivos conseguir un ROTE por encima del 12%, una ratio de eficiencia por debajo del 48% y un crecimiento de los ingresos del 7% (en términos de tasa anual de crecimiento compuesto, o TACC).

**Además, se compromete a ofrecer una remuneración atractiva a sus accionistas con una ratio *pay-out* por encima del 50%**. El Plan tiene como objetivo disponer de 9.000 millones de euros de capital para distribuir (acumulado en el período 2022-2024)<sup>1</sup>. Todo ello, apalancándose en una sólida posición de balance con una ratio de morosidad por debajo del 3%, una normalización del coste del riesgo por debajo del 0,35% (en promedio 2022-2024) y manteniendo una posición de fortaleza en capital, con un de CET1 sin ajustes transitorios de IFRS9 de entre un 11-12%.

<sup>1</sup>Incluye el programa de recompra de acciones (SBB) para 2022 además del exceso de capital generado en 2022-24 por encima del 12% de la ratio CET1 (sin IFRS9 TA).

# 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 / %)	2022	2021	Variación
<b>RESULTADOS</b>			
Margen de intereses	6.916	5.975	15,7 %
Comisiones netas	4.009	3.705	8,2 %
Ingresos core	11.997	10.597	13,2 %
Margen bruto	11.594	10.274	12,8 %
Gastos de administración y amortización recurrentes	(6.020)	(5.930)	1,5 %
Margen de explotación	5.524	2.225	148,3 %
Margen de explotación sin gastos extraordinarios	5.574	4.344	28,3 %
Resultado atribuido al Grupo	3.145	5.226	(39,8) %
Resultado atribuido al Grupo sin extraordinarios fusión en 2021	3.145	2.359	33,3 %
<b>PRINCIPALES RATIOS (últimos 12 meses)</b>			
Ratio de eficiencia	52,4 %	78,3 %	(26,0)
Ratio de eficiencia sin gastos extraordinarios	51,9 %	57,7 %	(5,8)
Coste del riesgo <sup>1</sup> (últimos 12 meses)	0,25 %	0,23 %	0,02
ROE <sup>1</sup>	8,3 %	6,4 %	1,8
ROTE <sup>1</sup>	9,8 %	7,6 %	2,2
ROA <sup>1</sup>	0,4 %	0,3 %	0,1
RORWA <sup>1</sup>	1,3 %	1,1 %	0,3

<sup>1</sup>. Los ratios de 2021 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. Exposición en España.

(Millones de euros / %)	2022	2021	Variación
<b>BALANCE</b>			
Activo Total	592.234	680.036	(12,9) %
Patrimonio neto	34.263	35.425	(3,3) %
<b>ACTIVIDAD</b>			
Recursos de clientes	609.133	619.971	(1,7) %
Crédito a la clientela, bruto	361.323	352.951	2,4 %
<b>GESTIÓN DEL RIESGO</b>			
Dudosos	10.690	13.634	(2.943)
Ratio de morosidad	2,7 %	3,6 %	(0,9)
Provisiones para insolvencias	7.867	8.625	(757)
Cobertura de la morosidad	74 %	63 %	11
Adjudicados netos disponibles para la venta	1.893	2.279	(386)
<b>LIQUIDEZ</b>			
Activos líquidos totales	139.010	168.349	(29.338)
Liquidity Coverage Ratio	194 %	336 %	(142)
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	142 %	154 %	(12)
Loan to deposits	91 %	89 %	2
<b>SOLVENCIA</b>			
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,8 %	13,1%	(0,3)
Tier 1	14,8 %	15,5 %	(0,7)
Capital total	17,4 %	17,9 %	(0,5)
MREL	26,0 %	25,7 %	0,3
Activos ponderados por riesgo (APR)	214.431	215.651	(1.220)
Leverage Ratio	5,6 %	5,3 %	0,3
<b>ACCION</b>			
Cotización (€/acción)	3.672	2.414	1.258
Capitalización bursátil	25.870	19.441	6.429

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

## Resultados de CaixaBank Payments & Consumer

A continuación, se indica la cuenta de pérdidas y ganancias de CaixaBank Payments & Consumer para el ejercicio 2022, junto con su comparativo del ejercicio anterior:

miles de euros	2022	2021
<b>Margen de intereses</b>	<b>579.654</b>	<b>541.815</b>
Ingresos por dividendos	64.767	9.151
Comisiones netas	340.848	210.495
Ganancias / pérdidas por activos y pasivos financieros y otros	(363)	(19)
Otros ingresos y gastos de explotación	(27.502)	(16.711)
<b>Margen bruto</b>	<b>957.404</b>	<b>744.731</b>
Gastos de administración y amortización recurrentes	(257.695)	(212.439)
Gastos extraordinarios		
<b>Margen de explotación</b>	<b>699.709</b>	<b>532.292</b>
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(127.671)	(142.740)
Otras dotaciones a provisiones	(56.169)	(71.702)
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros	(38)	(229)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>515.831</b>	<b>317.621</b>
Impuesto sobre sociedades	(137.184)	(98.920)
<b>Resultado después de impuestos</b>	<b>378.647</b>	<b>218.701</b>

La cuenta de resultados de 2022 recoge el mayor volumen de negocio derivado de la combinación de negocios de las tarjetas de Bankia, que se produjo en noviembre de 2021, tal y como se explica en la Nota 7 "Combinación de negocio" de las cuentas anuales adjuntas. A raíz de esta operación, la Entidad incorporó un **parque adicional de 9,8 millones de tarjetas** que le han permitido ampliar la capacidad para generar ingresos y un mayor volumen en la mayoría de epígrafes de la Cuenta de Resultados.

El **resultado después de impuestos** se sitúa en 378,7 millones de euros, un **+73,1%** respecto al mismo período de 2021.

El **parque de tarjetas** ha alcanzado los 33,6 millones de unidades, con un crecimiento de 2,1 millones de unidades. El **volumen de facturación** de las tarjetas ha aumentado un 13% gracias al crecimiento del consumo en general y también debido al mayor uso de las tarjetas y pagos digitales respecto del pago en efectivo en algunos sectores.

La **nueva financiación concedida** ha crecido un 25% respecto a 2021, en parte porque el año anterior estuvo afectado por el cierre parcial de los comercios derivado de la pandemia, debido a la gran incidencia de estas operaciones presenciales en la actividad de financiación en el punto de venta.

La **cartera de crédito** a los clientes, sin tener en cuenta las correcciones de valor ni ajustes de valoración, ha aumentado un 11,5% respecto al 2021. El aumento de la cartera es inferior al aumento en nueva financiación concedida debido a la mayor estabilidad que proporcionan productos a mayor largo plazo (principalmente préstamos para la compra de vehículos)

El **Margen de interés** asciende a 580 millones de euros (+7% respecto al ejercicio 2021) en línea de lo que crece la cartera financiada media, impactada por la combinación de negocios de Bankia.

**Buena evolución del Margen Bruto**, que **aumenta un 28,6%** respecto a 2021, impulsado por el crecimiento de **los ingresos por dividendos** (+607,8%) y el de las **comisiones netas** (+61,9%), éste último impactado por el mayor volumen de Ingresos derivado de la combinación de negocios de las tarjetas de Bankia y por el acuerdo de compensación de cuotas que ha suscrito la Sociedad con CaixaBank y BPI (véase nota 24 de las cuentas anuales adjuntas).

A pesar de las circunstancias macroeconómicas del entorno global y de España y Portugal en particular, con una fuerte presión de la inflación, la Entidad ha continuado aplicando medidas con el objetivo de contener los costes.

**Los gastos de administración y amortizaciones se incrementan** en 45,2 millones de euros (**+21,3%**) principalmente por la amortización de los intangibles derivados de la combinación de negocios de las tarjetas de Bankia.

La evolución favorable del margen bruto, con el mayor cobro de dividendos, absorbe el incremento de los gastos de administración y amortización, permitiendo el **crecimiento del margen de explotación** en 167,4 millones de euros (**31,5%**)

Las **pérdidas por deterioro** relacionadas con el crédito a la clientela han disminuido un 10,6% respecto al 2021 debido a los impactos positivos de calidad, las recalibraciones efectuadas, la venta de cartera de fallidos y la liberación de overlays.

**Durante 2022** la Sociedad ha seguido desarrollando nuevos negocios y ofreciendo nuevas soluciones tanto en España como en Portugal (a través del Establecimiento Permanente y la Sucursal establecidos en 2018 y 2019 respectivamente).

**El objetivo en 2023** es poder mostrar datos de crecimiento en los indicadores del negocio que permitan afrontar los mayores retos del entorno (aumento del coste de la financiación e incertidumbres macroeconómicas) y obtener unos resultados que permitan mantener una senda de crecimiento sostenible en el futuro.

### Liquidez

La Entidad 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.

En la nota 3.3.3. "Riesgo de liquidez y financiación" de la memoria de estas cuentas anuales individuales se describen los principios estratégicos y la estrategia de riesgo y apetito al riesgo de liquidez y financiación de la Entidad.

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

<b>Grupo CaixaBank, S.A.</b>		
(Millones de euros)	<b>31-12-2022</b>	<b>31-12-2021</b>
Activos líquidos totales <sup>1</sup>	139.010	168.349
del que: HQLA	95.063	167.290
del que: saldo disponible en póliza no HQLA	43.947	1.059
Financiación institucional	53.182	54.100

<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.).

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 2022 es del 194 %, mostrando una holgada posición de liquidez (291% LCR media últimos 12 meses), muy por encima del mínimo regulatorio requerido del 100%.

El *Net Stable Funding Ratio* (NSFR) se sitúa en 142 % a 31 de diciembre de 2022, por encima del mínimo regulatorio requerido del 100%.



### Gestión del capital

La Entidad, 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 Entidad 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 el 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 CaixaBank, S.A.	
	31-12-2022	31-12-2021
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,8 %	13,1 %
Tier 1	14,8 %	15,5 %
Capital total	17,3 %	17,9 %
Activos ponderados por riesgo (APRs)	215.103	215.651

En relación con el requerimiento de MREL, en febrero del 2022, el Banco de España comunicó que el Grupo CaixaBank debe alcanzar a partir del 1 de enero de 2024 un volumen mínimo de fondos propios y pasivos admisibles<sup>1</sup>, MREL Total, del 23,95 % de APRs (18,72% a nivel de MREL subordinado) y con un requerimiento intermedio del 22,24 % desde el 1 de enero de 2022 (16,41% a nivel de MREL subordinado).

Los requerimientos de capital exigidos para el Grupo CaixaBank a diciembre del 2022 se fijan en un 8,34 % para el CET1, un 10,15 % para el Tier 1 y un 12,56 % para Capital Total.

La información sobre la solvencia y las ratios de capital del Grupo CaixaBank requeridos por la normativa en vigor en el ejercicio 2022 se encuentra detallada en la Nota 4 de las Cuentas consolidadas del Grupo CaixaBank.

<sup>1</sup> Los pasivos elegibles incluyen la deuda Senior non-preferred, la deuda senior preferred y otros pasivos pari-passu a esta, a criterio de la Junta Única de Resolución.



## 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 11: 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), este documento incluye ciertas Medidas Alternativas de Rendimiento (MAR), según la definición de las Directrices sobre Medidas Alternativas del Rendimiento publicadas por la *European Securities and Markets Authority* el 30 de junio de 2015 (ESMA/2015/1057directrices ESMA). CaixaBank utiliza ciertas MAR, que no han sido auditadas, con el objetivo de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera del Grupo. 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 presentados en los estados financieros consolidados NIIF. Las cifras se presentan en millones de euros salvo que se indique lo contrario.

### 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 de dicho 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 que puedan clasificarse como minoristas). Permite el seguimiento del diferencial entre ingresos y gastos por intereses de clientes.

*Nota: Los saldos medios del periodo observado están calculados en base a los saldos diarios del período, 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 día 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 de dicho 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). Permite el seguimiento del diferencial entre los ingresos y los gastos por intereses que genera la totalidad de activos y pasivos del balance del Grupo.

*Nota: Los saldos medios del periodo observado están calculados en base a los saldos diarios del período, 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 día mensual.*

**ROE:** es el 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:** es el 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 (calculados como la media de saldos medios mensuales) 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:** es el 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). Indica la rentabilidad obtenida en relación con los activos.

**RORWA:** es el 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). Indica la rentabilidad obtenida ponderando los activos por su riesgo.

**Ratio de eficiencia:** es el 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. Ratio habitual en el sector bancario para relacionar los costes con los ingresos generados.

### Gestión del riesgo

**Coste del riesgo (CoR):** es el 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 utilizada para monitorizar el coste por dotaciones para insolvencias sobre la cartera de crédito.

**Ratio de morosidad:** es el cociente entre (i) los deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión y; (ii) los créditos a la clientela y riesgos contingentes brutos, con criterios de gestión. Métrica utilizada para monitorizar y seguir la evolución de la calidad de la cartera crediticia.

**Ratio de cobertura:** es el cociente entre (i) el total de fondos de deterioro del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión y; (ii) los deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión. Métrica utilizada para monitorizar la cobertura vía provisiones de los créditos dudosos.

**Ratio de cobertura de inmuebles disponibles para la venta:** es el cociente entre (i) la deuda bruta cancelada en la ejecución hipotecaria o dación del inmueble menos el valor contable neto actual del activo inmobiliario y; (ii) 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:** es el cociente entre (i) la cobertura contable (provisiones contables de los activos adjudicados) y; (ii) el valor contable bruto del activo inmobiliario (suma del valor contable neto y la cobertura contable). Ratio empleada como indicador de cobertura de los activos adjudicados disponibles para la venta vía provisiones contables.

### 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.

**Activos líquidos totales:** es la 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. Indicador que refleja la liquidez de la Entidad.

**Loan to deposits:** es el cociente entre (i) el crédito a la clientela neto con criterios de gestión minorado por los créditos de mediación (financiación otorgada por Organismos Públicos) y; (ii) los depósitos de clientes. 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.

**Resultado de operaciones financieras.** 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).

