



**CaixaBank**  
PAYMENTS & CONSUMER

## 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, (tales como objetivos de desempeño en materia ambiental, social o de gobernanza "ASG"), 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. así como nuestra capacidad para satisfacer las expectativas u obligaciones en materia ASG, que podrán depender en gran medida de actuaciones de terceros, como por ejemplo nuestros objetivos de descarbonización, 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. 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. Lo expuesto en esta declaración debe ser tenido en cuenta por todas aquellas personas o entidades que puedan tener que adoptar decisiones o elaborar o difundir opiniones relativas a valores emitidos por CaixaBank Payments&Consumer y, en particular, por los analistas e inversores que manejen la presente presentación. Se invita a todos ellos a consultar la documentación e información pública comunicada o registrada por CaixaBank Payments&Consumer ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). 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 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 2023 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 2024 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 proyectos.

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 estando:

- Cerca de las personas para todo lo que importa.

### 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 2023, 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.

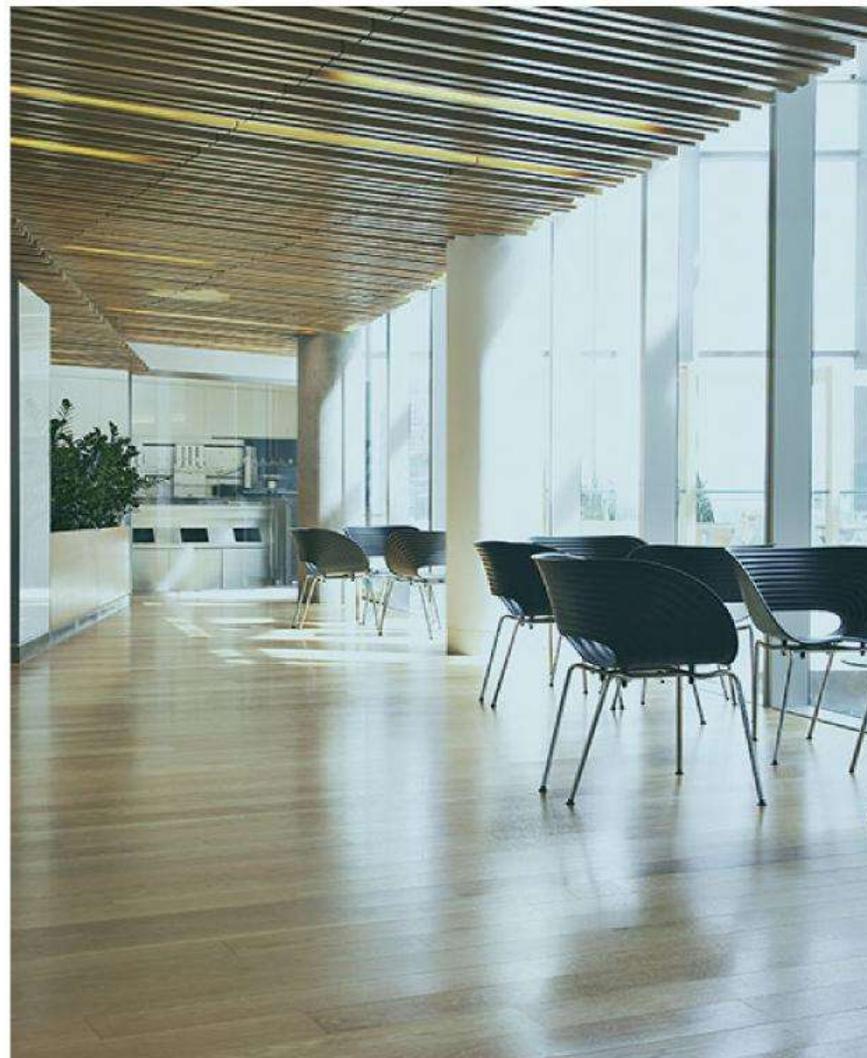


Las operaciones de compra y venta de acciones propias, por la Sociedad, se ajustarán a lo previsto en la normativa vigente y en los acuerdos del Accionista Único de la Sociedad.

Durante el ejercicio 2023 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 2023, 28.350 acciones de CaixaBank, S.A. (3.565 en 2022), cuyo importe asciende a 114,1 miles de euros, cuyo objeto es el de remunerar a los directivos de la Sociedad. Durante el ejercicio 2023 ha adquirido 55.423 acciones de CaixaBank, S.A. y ha entregado 30.638 acciones por valor de 123,4 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 25 "Patrimonio Neto" de las Cuentas consolidadas de 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 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

Desde la fecha de formulación de las Cuentas Anuales individuales del ejercicio 2022, se ha producido el alta y la baja de 4 miembros del Consejo de Administración de CaixaBank Payments & Consumer. 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

- |  |  |
|--|--|
| - D. Gonzalo Gortázar Rotaeché (Presidente)              | - D. Jordi Nicolau Aymar (Consejero Delegado)          |
| - D.ª Rita Almela Conesa                                 | - D. Matthias Bulach                                   |
| - D. José Manuel Gabeiras Vázquez                        | - D. Alfredo García-Valdés Yrizar                      |
| - D.ª Laura González-Estéfani Ramiro                     | - D.ª Sarah Marie Harmon                               |
| - D.ª Laura Juanes Micas                                 | - D. Jaume Masana Ribalta                              |
| - D. Jesús Moreira Goicochea                             | - D.ª María Vicens Cuyàs                               |
| - D. Susana Voces Gómez                                  | - D. Pedro Zarraluqui Arvizu (Secretario no consejero) |
| - 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 financiación al consumo y 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 Gonzalo Gortázar Rotaache y su consejero delegado es Jordi Nicolau Aymar. La compañía, junto a las filiales del grupo, gestiona un crédito vivo de cerca de 11.893 millones de euros y es la entidad líder en pago con tarjeta, con un parque de 34,8 millones de unidades comercializadas y una cuota por facturación del 31,1% en compras y del 30,9% a través de los TPV en los comercios. Destaca el 26,4% de pagos por móvil. La actividad de CaixaBank Payments & Consumer aporta a CaixaBank aproximadamente el 5% del beneficio neto del grupo

Se promueve 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** para la identificación, medición, seguimiento, control y *reporting* de los riesgos

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 del Grupo. 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 2023 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 2023.*

Tres grandes dinámicas caracterizaron el desempeño de la economía internacional en 2023. En primer lugar, **la actividad económica se enfrió menos de lo que se temía a finales de 2022**, apoyada por unos mercados laborales robustos, la distensión de la crisis energética, una notable resiliencia de la confianza económica, y vientos de cola, como la normalización de los cuellos de botella que se generaron en la salida de la pandemia, la retirada de restricciones en China y la reactivación definitiva de los servicios tras la pandemia.

En segundo lugar, **la inflación se fue reduciendo sostenidamente en todas las grandes economías internacionales**. Sin embargo, el descenso fue mucho más intenso en el índice general de precios, por la corrección de la inflación energética, mientras que las presiones de precios subyacentes aflojaron de manera más moderada.

En este contexto, y como tercera gran dinámica del año, los principales bancos centrales siguieron con el proceso de endurecimiento de las condiciones financieras iniciado en 2022. En el primer tramo de 2023 mantuvieron unos incrementos continuados de los tipos de interés, hasta situarlos en niveles considerados suficientemente restrictivos. Y en una segunda fase, una vez alcanzado el pico en los tipos, pararon los incrementos, pero reforzaron la intención de sostener esas cotas restrictivas durante un tiempo prolongado hasta constatar una senda de la inflación encaminada hacia el objetivo de los bancos centrales. Así,

los tipos de la Fed, con una subida acumulada en el año de 100 puntos básicos (p.b.), tocaron techo en el 5,25%-5,50%, y los del BCE, con un ascenso de 200 p.b., alcanzaron el 4,00% (depo) y 4,50% (refi), todo ello en un año en el que la inflación consiguió terminar cerca del 3% en ambas regiones, con un descenso sustancial desde sus máximos, pero claramente por encima del objetivo del 2%.

**Se estima que la actividad económica global creció algo menos de un 3% en el conjunto de 2023**, yendo de más a menos a lo largo del año y con comportamientos dispares entre zonas. Mientras la actividad económica de la eurozona se caracterizó por una acusada atonía y, en China, la reactivación inicial, tras el levantamiento de las restricciones fue dando paso a unos indicadores más débiles de lo esperado, que se sumaron a las persistentes dificultades de su sector inmobiliario, la economía de EE. UU. exhibió una resistencia notable, gracias especialmente al consumo respaldado por un robusto mercado laboral.

*2023 ha sido el año de la lucha contra la inflación*





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

En este entorno de condiciones monetarias restrictivas y flaqueza de la demanda externa, cabe esperar que las principales economías mundiales exhiban un bajo dinamismo en los primeros compases de 2024. Así, tras unos trimestres de relativo estancamiento, **se espera una progresiva revigorización a lo largo de 2024**, aupada por una recuperación del poder adquisitivo de los hogares y menores vientos de cara, como la corrección de la sobreacumulación de existencias que ha pesado sobre la industria.

**La economía de la eurozona registró una notable debilidad en 2023, acusando el impacto del endurecimiento monetario** y la pérdida de competitividad de las industrias más intensivas en energía. Tras una primera mitad de año con exiguos crecimientos del PIB, de apenas un 0,1% intertrimestral, el PIB retrocedió un 0,1% en el tercer trimestre y se estancó en el último trimestre. No se espera un rebote sostenido de la actividad hasta bien entrado 2024. La actividad se vio afectada negativamente por un sector industrial en recesión desde el estallido de la guerra en Ucrania en febrero de 2022, al tiempo que el sector servicios fue perdiendo empuje y ya no pudo sostener en solitario el crecimiento de la economía en su conjunto. En cuanto a la crisis energética desatada en 2022 a raíz del estallido de la guerra en Ucrania no se produjeron los peores escenarios que apuntaban a riesgos de seguridad de suministro y los precios del gas anotaron una fuerte corrección, si bien situándose en niveles aún casi el doble que antes de la guerra en Ucrania.

**Las perspectivas para 2024 se fueron debilitando significativamente y se anticipa un crecimiento del PIB en la eurozona similar al de 2023 (0,5%);** resultado condicionado por las dificultades de Alemania para superar la recesión de 2023; y la falta de impulso tanto de Francia como Italia (ambos con crecimientos esperados inferiores al 1,0%). La buena noticia es que el mercado de trabajo siguió generando empleo, aunque a un ritmo desacelerado; lo que sumado al ahorro acumulado por las familias, permite confiar en que el consumo volverá a sostener la economía una vez que se recupere con más intensidad la capacidad adquisitiva de las familias.

En este contexto de enfriamiento económico y endurecimiento monetario, **la inflación disminuyó sostenidamente a lo largo del año**, bajando desde un 9,2% en diciembre de 2022 a un 2,9% a cierre de 2023. La distensión de los precios energéticos fue uno de los grandes vientos de cola para reducir la inflación, pero también destacó la moderación de las presiones subyacentes a medida que los efectos indirectos del shock energético se fueron desvaneciendo, con una inflación núcleo, que excluye la energía y todos los alimentos, que se desaceleró hasta el 3,4% en diciembre de 2023, tras un máximo del 5,7% en marzo.

## Evolución España

### *Resiliencia de la economía española en un entorno muy adverso.*

**En 2023 la economía española mostró una notable resiliencia a un entorno muy adverso**, marcado por el impacto de la elevada inflación y la subida de los tipos de interés, así como por la debilidad de los principales socios comerciales. En este contexto, el PIB moderó su crecimiento hasta el 2,5%, un ritmo muy superior al mostrado por las grandes economías de la eurozona, gracias al buen ritmo de la creación de empleo y al impulso del sector turístico, que recuperó los niveles prepandemia.

Uno de los aspectos más positivos y que explican la resiliencia de la economía **fue la fortaleza exhibida por el mercado laboral**, con un aumento de los afiliados al cierre de año de más de medio millón de trabajadores, lo que favoreció la recuperación de la renta de las familias y contribuyó a contener el clima de confianza, permitiendo que el consumo de los hogares fuera tomando el relevo a la demanda externa como motor del crecimiento.

**La inflación anotó una significativa corrección a lo largo del año, situándose en diciembre en el 3,1% frente al 5,7% registrado al cierre de 2022**, debido a menor contribución de la energía y los alimentos y al ir completándose la traslación de los efectos indirectos al resto de la cesta de bienes y servicios, en un contexto en el que no se desataron significativos efectos de segunda ronda.

El mercado de la vivienda se fue enfriando a lo largo de 2023 acusando el endurecimiento de las condiciones de financiación. Las transacciones descendieron en torno al 9% (dato hasta noviembre, último disponible), si bien esta caída se debió a la comparación con el elevado volumen alcanzado en 2022 afectado por la demanda embalsada

durante la pandemia, y la cifra anual de compraventas resultó elevada en comparación con los niveles de antes de la pandemia; situándose en torno a las seiscientas mil, muy por encima de las poco más de quinientas mil de 2019. Por su parte, la escasez de promoción nueva, el elevado crecimiento en el número de hogares y la demanda extranjera contribuyeron a sostener los precios más de lo que se esperaba.

De cara a 2024, se prevé una ralentización del crecimiento del PIB hasta un ritmo del 1,4%, si bien con un perfil de menos a más a lo largo del año, y a medida que vaya mejorando el entorno exterior, la renta real de las familias y el ritmo de ejecución de los fondos NGEU, cabe esperar que la actividad vaya ganando tracción.



## Evolución Portugal

### *La economía portuguesa, más dinámica de lo que se esperaba.*

En 2023, **la economía portuguesa mantuvo un ritmo de crecimiento más vigoroso que la media de la eurozona**, con un crecimiento estimado del PIB del 2,3%, y anotando un renovado dinamismo en el último trimestre del año. La transmisión del aumento de los tipos de interés a la renta de hogares y empresas, la absorción del shock inflacionista y el clima de elevada incertidumbre afectaron negativamente al consumo privado y la inversión. Por el lado positivo destacó el buen comportamiento del mercado laboral, alcanzado niveles récord de empleo y el acusado descenso de la inflación, que finalizó el año en 1,4% frente al 9,6% de diciembre de 2022.

Para 2024, **se prevé que prosiga la desaceleración de la actividad económica en los primeros compases del año**, arrastrada por la debilidad de la eurozona, antes de dar paso a un tono más dinámico gracias al avance de las inversiones asociadas a los fondos comunitarios y la recuperación del poder adquisitivo de las familias. Se prevé que en el conjunto del año 2024 el PIB anote un crecimiento medio del 1,8%.

## 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.

El Director de Cumplimiento, Control y *Public Affairs* (miembro del Comité de Dirección), y el Director de *Public Affairs* son los representantes ante los órganos de administración, dirección y control de la supervisión interna de las actividades de *public policy* de CaixaBank.

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. Asimismo, de acuerdo a la legalidad vigente estamos **inscritos en el Registro de Transparencia de la Comisión Europea** con número de registro 055017716307-39.

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.

## Entorno social, tecnológico y competitivo

### Rentabilidad y solvencia del negocio

**La rentabilidad del sector bancario español ha evolucionado de forma muy favorable en el año 2023 apoyada en el fuerte crecimiento del margen de intereses.** De este modo, la rentabilidad sobre el patrimonio neto (ROE por sus siglas en inglés) se situó en el 12,3% en el tercer trimestre de 2023<sup>1</sup>, 2 puntos porcentuales superior a la registrada un año antes. Sin embargo, según el BCE, persiste el gap entre la rentabilidad y el coste del capital, que también ha seguido aumentando con el incremento de los tipos de interés<sup>2</sup>.

La **evolución del margen de intereses** durante el año 2023 refleja el cambio en la política monetaria que impulsó un aumento de los tipos de interés mayor al inicialmente previsto. Asimismo, se ha observado un mayor ritmo de traslado del incremento de los tipos de interés de referencia a la cartera de crédito en comparación con los depósitos.

La actividad del sector bancario se ha visto condicionada por el **endurecimiento de la política monetaria**, resultando en una notable **contracción de la financiación**. De hecho, la cartera de crédito al sector privado en España registró en diciembre de 2023 una caída del 3,4% desde el mes de diciembre de 2022, siendo especialmente relevante en la cartera de crédito hipotecario y en empresas. De cara a 2024, la reducción de los tipos de interés que anticipa el mercado debería contribuir a mejorar las condiciones de financiación y a demanda crediticia.

**La calidad crediticia se mantiene estable.** La tasa de morosidad se situó en el 3,57% en el mes de noviembre de 2023, lo que representa un incremento acumulado de tan solo 4 puntos básicos desde el mes de diciembre de 2022, mientras que respecto a los niveles prepanidémicos de febrero de 2020, acumula una caída de 125 puntos básicos.

<sup>1</sup> Banco de España, Estadísticas Supervisoras del tercer trimestre de 2023. Datos del sector consolidados.

<sup>2</sup> BCE, Financial Stability Review, Noviembre 2023.



*En el año 2024 el mercado espera una reducción de los tipos de referencia, lo que puede contribuir a mejorar las condiciones de financiación.*



Sin embargo, se observan ciertas señales de deterioro temprano de la calidad crediticia, como el crecimiento del crédito en vigilancia especial, que subió ligeramente hasta el 7,4% <sup>1</sup> en septiembre (1,5 puntos porcentuales por encima del nivel observado antes de la pandemia). Destaca la cartera de préstamos a hogares, que ha mostrado un peor comportamiento relativo, con un incremento de los préstamos en vigilancia especial de 0,8 puntos porcentuales, alcanzando el 5,5%. El volumen de dudosos en esta cartera también ha repuntado en el tercer trimestre de 2023, aunque se mantienen un 6% por debajo del nivel de hace un año.

**Las ratios de capital se encuentran en niveles robustos** y siguen manteniendo un cómodo margen sobre los requisitos regulatorios. En España, según datos de la EBA, la ratio CET1 se situó en el tercer trimestre de 2023 en el 12,6% <sup>2</sup>. Estos niveles de capital están muy por encima de los registrados en la anterior crisis financiera y otorgan al sector bancario español una elevada capacidad para absorber potenciales pérdidas, incluso en los escenarios más adversos. Así lo demuestra el último stress test realizado por la EBA, en el que se estima 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 **impuesto a la banca ha tenido un impacto relevante en la cuenta de resultados** del sector bancario español y, en consecuencia, en la capacidad de generación orgánica de capital.

Por último, **en cuanto a los niveles de liquidez del sector financiero español, estos siguen siendo elevados**, aunque se ha producido una reducción del colchón de liquidez, explicado principalmente por el reembolso de las líneas de financiación del Banco Central Europeo (TLTROs). La ratio LCR del sistema alcanzó un 172,5% en el tercer trimestre de 2023 <sup>3</sup> frente al 203,1% de diciembre del 2021.

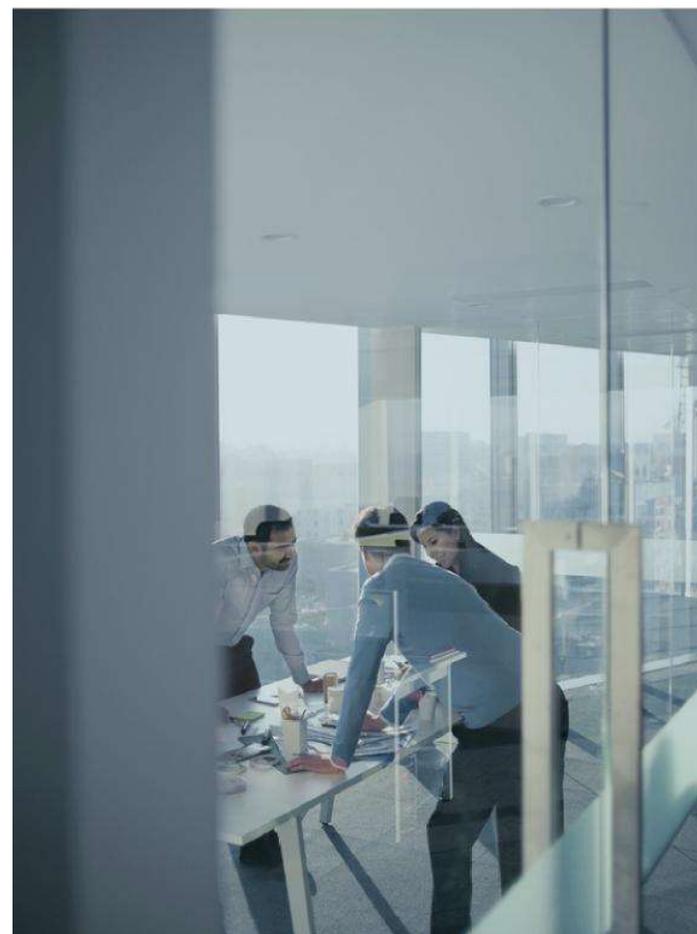
Todo lo anterior permitió al sector financiero español, como al europeo, transitar con tranquilidad las turbulencias financieras globales que se produjeron durante 2023, y que causaron la resolución de 3 bancos regionales en Estados Unidos y la adquisición de una entidad de importancia sistémica en Suiza en el primer trimestre del año.

Además, el marco regulatorio y supervisor de la zona euro ha demostrado ser mucho más robusto que el de la banca regional de Estados Unidos, y esto ha permitido que la incertidumbre no se traslade al sistema financiero europeo durante este último año. Adicionalmente, es importante destacar que el sector bancario español goza de importantes factores mitigantes ante estos riesgos, en especial un modelo de negocio con un elevado peso del sector minorista y el mantenimiento de unos niveles muy holgados de liquidez.

<sup>1</sup> Banco de España.

<sup>2</sup> EBA Risk Dashboard.

<sup>3</sup> EBA Risk Dashboard.





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

## Transformación digital

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. Desde entonces, las entidades han seguido avanzando en su transformación digital a través de la adopción de nuevas herramientas y tecnologías.

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 2023, 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.

Por su parte, los patrones de pago están cambiando. La tendencia de reducción del uso del efectivo como medio de pago en favor de los medios de pagos electrónicos se aceleró con la Covid-19 y se ha consolidado a posteriori. 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 apoyándose en nuevas tecnologías) y en el que aparecen nuevos tipos de dinero y formas de pago privadas, como las *stablecoins*.

En este contexto, la rápida expansión del mercado de *criptoactivos* y *stablecoins* en los últimos años ha impulsado la inversión en tecnologías como *Distributed Ledger Technology* (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*).

Ante estos avances, los Bancos Centrales, especialmente en 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 y que el dinero que emiten siga actuando como ancla monetaria (respaldando la estabilidad, integración y eficiencia de los sistemas financiero y de pagos).

Así, en la eurozona, el Banco Central Europeo (BCE) está explorando la posibilidad de emitir un euro digital como complemento al efectivo y como solución de pagos adicional. Tras dos años de fase de investigación, enfocada a elaborar una propuesta de diseño del euro digital,

exploración técnica y aprendizaje, el BCE decidió en noviembre avanzar hacia la siguiente fase del proyecto, de preparación. Esta nueva fase, que se espera termine en octubre de 2025, se centrará en sentar las bases para la posible emisión de un euro digital a futuro. La última fase del proyecto (fase de prelanzamiento) estaría dedicada al desarrollo y despliegue de los distintos casos de uso del euro digital, antes de un posible lanzamiento en los años 2026 o 2027. Por su parte, la Comisión Europea publicó en junio de 2023 la propuesta legislativa que establece el marco jurídico de un posible euro digital, propuesta que todavía debe ser consensuada en el Parlamento y Consejo Europeo.

Asimismo, la Comisión Europea presentó otras propuestas legislativas destinadas a alinear los servicios de pago y el sector financiero en general con la transformación digital de la economía europea, y que tienen un potencial de disrupción alto. Concretamente, destaca la propuesta de Reglamento sobre un marco para el acceso a datos financieros (FIDAR), que establecerá derechos y obligaciones en el intercambio de datos financieros de clientes más allá de las cuentas de pago.

De igual forma, también destaca la propuesta de actualización de la Directiva europea de pagos que, entre otros, introducirá cambios en la gestión de permisos de los datos de pagos de clientes y medidas para combatir y mitigar el fraude en los pagos electrónicos. No obstante, estas propuestas todavía deben seguir su proceso legislativo antes de ser implementadas.

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 11 millones de clientes digitales en España.

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, la Inteligencia Artificial generativa 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.

## 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.

El **ciber riesgo** supone una **importante amenaza para la estabilidad financiera y la economía global**. En particular, los incidentes cibernéticos pueden llegar a impactar distintas actividades financieras (como la concesión de crédito, o los servicios de pagos y de liquidación) al perturbar las tecnologías de la información y comunicación (ICT) que les dan soporte. Asimismo, los ciber incidentes también pueden conllevar un uso indebido de los datos que dichas tecnologías procesan o almacenan. Dentro del sector financiero, los bancos tienen múltiples puntos de contacto con terceros, hecho que incrementa su exposición a los ciberataques y hace que puedan ser utilizados como puntos de entrada para ataques en el sector financiero.

Además, el panorama de amenazas cibernéticas **evoluciona constantemente** y se está volviendo **cada vez más complejo**, fruto de la creciente digitalización de la economía, el aumento de las dependencias de terceros y las tensiones geopolíticas. Por otro lado, el coste de los incidentes cibernéticos ha ido aumentando de manera continua y significativa a lo largo de los años.

En este contexto, **la Unión Europea (UE) está respondiendo al ciber riesgo con distintas iniciativas**, entre las que destaca la **normativa sobre resiliencia operativa digital (DORA)**, en vigor desde enero de 2023 y destinada a crear un marco regulador para asegurar que entidades financieras pueden resistir y responder a cualquier tipo de perturbación y amenaza relacionada con las TIC y recuperarse de ella.

CaixaBank es consciente del nivel de amenaza existente y considera la ciberseguridad como una prioridad. 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.

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



## 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.

Asimismo, también destaca la aprobación de la nueva **Directiva de Reporting de Sostenibilidad (CSRD)** en 2022, cuya implementación en 2024 supondrá un gran paso adelante en relación con los actuales requerimientos de información ASG que contiene el Informe de Gestión, fomentando la transparencia y comparabilidad del reporting. A su vez, se prevé que la Directiva, por su extensión a la cadena de valor, acelere la transición sostenible del tejido empresarial.

En el ámbito de la supervisión bancaria, destaca **el plan de acción del BCE 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 la **fijación de expectativas supervisoras en este ámbito** y la evaluación de las prácticas de los bancos relacionadas con la estrategia, la gobernanza y la gestión de riesgos climáticos y medioambientales.

Por su parte, **la Autoridad Bancaria Europea (EBA) también cuenta con un plan de trabajo para incorporar aspectos ASG en el marco regulatorio y supervisor**. Entre las distintas iniciativas, destaca la incorporación de los riesgos climáticos en el marco de ejercicios de estrés para calibrar la resiliencia del sector bancario europeo a los riesgos climáticos. En este sentido, la EBA, junto con otras autoridades supervisoras europeas, el BCE y el *European System Risk Board* (ESRB) están trabajando en un ejercicio único one-off para evaluar la preparación y resiliencia del sector financiero al paquete de medidas legislativas (sobre energía, transporte, reducción de emisiones, uso del suelo y silvicultura) incluidas en el "**Fit-for-55**", para reducir las emisiones de GEI del bloque en un 55% a 2030. El ejercicio se lanzó en el último trimestre del

año 2023 y se publicarán los resultados en el primer trimestre del 2025.

Asimismo, **la UE aprobó en 2021 la ley climática europea** (que fija los objetivos de reducción de emisiones del bloque 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 presentó 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 destinaron cerca de 4.600 MM€<sup>1</sup> en 2022, y **se estima que se hayan destinado cerca 7.500 MM€<sup>2</sup> adicionales este 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 Banca Sostenible 2022-2



<sup>1</sup>IGNE Ejecución presupuestaria Administración General del Estado y organismos.  
<sup>2</sup> Según los Presupuestos Generales del Estado para 2023.

# 4. Estrategia

## Plan Estratégico 2022-2024



En 2022, CaixaBank presentó su Plan Estratégico 2022-2024, con el lema “Cerca de nuestros clientes”. El Plan se sustenta en tres líneas estratégicas y dos habilitadores transversales.



### 1ª CRECIMIENTO DEL NEGOCIO

La primera línea estratégica se centra en impulsar el crecimiento del negocio, desarrollando la mejor propuesta de valor para los clientes. 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 Plan, seguiremos expandiendo las capacidades de este supermercado financiero, aspirando a incrementar 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 son:



**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.



Lograr una posición de liderazgo en *corporate* empresas y pymes.



**Impulsar los ecosistemas como nueva fuente de ingresos** en torno a la vivienda, la movilidad, los negocios o el segmento senior.

## 2ª OPERAR UN MODELO DE ATENCIÓN EFICIENTE

La segunda línea estratégica tiene como objetivo mantener un **modelo de atención eficiente, adaptándolo a las preferencias de los clientes**. Con ello, se busca aprovechar la oportunidad surgida gracias a la reducción de las barreras de entrada a las nuevas tecnologías que permita explorar nuevas formas de interactuar con los clientes. Así, las principales ambiciones de esta línea son:



Asegurar **una experiencia de cliente best-in-class**.



Conseguir una **mayor eficiencia operativa y comercial**.



**Incrementar la capacidad de venta digital**.

## 3ª SOSTENIBILIDAD

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 brinda una oportunidad única para aprovechar las ventajas competitivas inherentes a la forma de hacer banca de CaixaBank, destacando el compromiso social como valor fundacional y el liderazgo europeo en microfinanzas. Las principales iniciativas son:



**Acompañar** a los clientes en su **transición energética** y el **compromiso con nuestra transición**.



**Liderar el impacto social positivo y promover la inclusión financiera**.



**Promover una cultura responsable y ser referentes en el sector en gobernanza**.



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**

En estos dos primeros años del Plan Estratégico, **las principales métricas financieras muestran resultados muy favorables**. Como resultado del despliegue y ejecución del Plan, CaixaBank espera **superar los objetivos** financieros marcados para **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)

	2023	2022 Reexpresado <sup>1</sup>	Variación
<b>RESULTADOS</b>			
Ingresos core	15.137	11.504	31,6%
Margen de explotación	8.410	5.519	52,4%
Resultado atribuido al Grupo	4.816	3.129	53,9%
<b>PRINCIPALES RATIOS (últimos 12 meses)</b>			
Ratio de eficiencia	40,9%	50,3%	(9,3)
Coste del riesgo (últimos 12 meses)	0,28%	0,25%	0,03
ROE	13,2%	8,3%	4,9
ROTE	15,6%	9,8%	5,9
ROA	0,7%	0,4%	0,3
RORWA	2,1%	1,3%	0,7

(\*) La información financiera publicada en 2022 ha sido reexpresada de acuerdo a NIIF17 / NIIF 9.

(Millones euros / %)

	2023	2022 Reexpresado <sup>1</sup>	Variación
<b>BALANCE</b>			
Activo Total	607.167	598.850	1,4%
Patrimonio neto	36.339	33.708	7,8%
<b>ACTIVIDAD</b>			
Recursos de clientes	630.330	611.300	3,1%
Crédito a la clientela, bruto	354.098	361.323	(2,0%)
<b>GESTIÓN DEL RIESGO</b>			
Ratio de morosidad	2,7%	2,7%	0,0
Cobertura de la morosidad	73%	74%	(0,7)
<b>LIQUIDEZ</b>			
Activos líquidos totales	160.204	139.010	21.193
Liquidity Coverage Ratio	215%	194%	21,0
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	143%	142%	1,0
Loan to deposits	89%	91%	(1,8)
<b>SOLVENCIA</b>			
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,4%	12,8%	(0,4)
Tier 1	14,4%	14,8%	(0,4)
Capital total	17,1%	17,3%	(0,2)
MREL	26,8%	25,9%	0,9
Activos ponderados por riesgo (APR)	228.428	215.103	13.325
Leverage Ratio	5,8%	5,6%	0,2

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 2023, junto con su comparativo del ejercicio anterior:

miles de euros	2023	2022
<b>Margen de intereses</b>	<b>511.062</b>	<b>579.654</b>
Ingresos por dividendos	77.755	64.767
Comisiones netas	352.654	340.848
Ganancias / pérdidas por activos y pasivos financieros y otros	(1.736)	(363)
Otros ingresos y gastos de explotación	(55.544)	(27.502)
<b>Margen bruto</b>	<b>884.191</b>	<b>957.404</b>
Gastos de administración y amortización recurrentes	(275.121)	(257.695)
Gastos extraordinarios		
<b>Margen de explotación</b>	<b>609.070</b>	<b>699.709</b>
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(207.180)	(127.671)
Otras dotaciones a provisiones	(76.879)	(56.169)
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros	(348)	(38)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>324.663</b>	<b>515.831</b>
Impuesto sobre sociedades	(90.581)	(137.184)
<b>Resultado después de impuestos</b>	<b>234.082</b>	<b>378.647</b>

El **resultado después de impuestos** se sitúa en 234 millones de euros frente a los 379 millones de euros obtenidos el año anterior (-38%)

En el ejercicio 2023 la actividad del negocio de financiación al consumo y medios de pago ha seguido creciendo como lo ha hecho el sector de Consumo en términos globales, una vez dejado atrás los efectos de la pandemia.

El parque de tarjetas se sitúa en 32,7 millones de tarjetas a finales 2023

El **volumen de facturación** de las tarjetas ha sido de 106.859 millones de euros, lo que supone un crecimiento de +10% respecto al 2022

La **nueva financiación concedida** y las **ventas con tarjeta financiadas** han crecido un +6% con respecto al año anterior llegando a los 6.088 millones de euros

La **cartera de crédito** a los clientes, sin tener en cuenta las correcciones de valor ni ajustes de valoración, ha aumentado un +5% respecto al 2022, alcanzando la cifra de 9.857 millones de euros.

El **Margen de intereses** asciende a 511 millones de euros (-11,8% respecto al ejercicio anterior). La caída del margen de intereses es debida a un aumento en los costes de financiación, ligados a la evolución de los tipos de interés de mercado, de 140 millones de euros, que han sido superiores al crecimiento en los ingresos, de 71 millones de euros.

Las **Comisiones netas** ascienden a 352 millones de euros (+3,5% respecto al ejercicio anterior) con un incremento de tasas de intercambio por mayor volumen de actividad

En la evolución del epígrafe **otros ingresos y gastos de explotación** impacta el registro del gravamen a la banca por -41 millones de euros

El crecimiento del coste de financiación y el Impuesto de la Banca hacen que el **Margen Bruto** de la compañía disminuya un 7,6% respecto al 2022

Los **Gastos de Administración y amortizaciones** ascienden a 275 millones de euros frente a los 258 millones del ejercicio anterior (+6,8%) invirtiendo en la mejora de los Sistemas, la innovación y la digitalización, y mejorando la atención al cliente

Las **pérdidas por deterioro de activos financieros** incrementan un +62,3 %, como consecuencia de la evolución de la situación macroeconómica, manteniendo elevados niveles de cobertura.

Las **otras dotaciones a provisiones** incrementan un +36,9 % debido a una mayor cobertura sobre saldos disponibles de las tarjetas (en el ejercicio 2022 hubo una recuperación neta de 9 millones de euros y en 2023 ha habido una dotación neta de 15 millones de euros) y a la provisión por el "imposto do selo" portugués registrada en 2023, que han sido superiores a la disminución de las dotaciones por contingencias legales (46 millones en 2023 y 64 millones en 2022)

**Ganancias/pérdidas en la baja de activos y otros** recoge, esencialmente, los resultados de operaciones singulares formalizadas y los resultados por ventas y saneamientos de activos. En su evolución influyen esencialmente eventos extraordinarios acontecidos en 2023.

Durante 2023 la Sociedad ha seguido desarrollando nuevos negocios y ofreciendo nuevas soluciones tanto en España como en Portugal a través de la sucursal.

## 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 3.4.3. "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 del Grupo CaixaBank en relación a la liquidez y estructura de financiación son las siguientes:

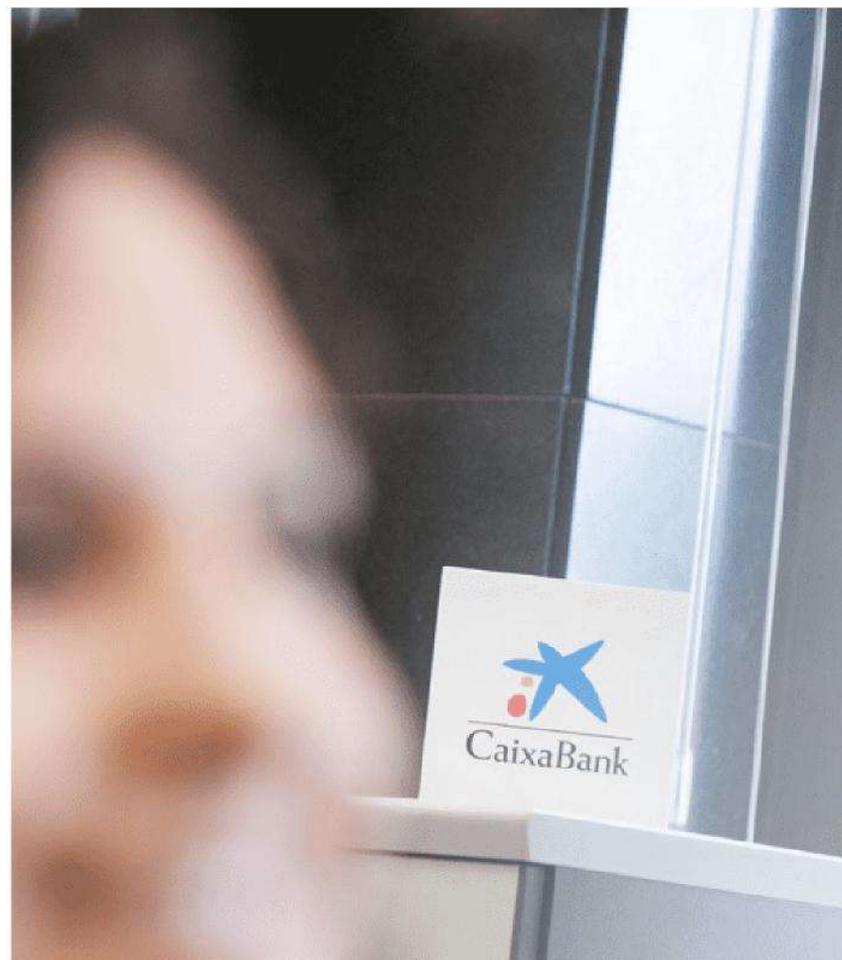
	Grupo CaixaBank	
(Millones de euros)	31-12-2023	31-12-2022(*)
Activos líquidos totales	160.204	139.010
del que: HQLA	101.384	95.063
del que: saldo disponible en póliza no HQLA	58.820	43.947
Financiación institucional	56.227	53.182

(\*) Información correspondiente a las cuentas anuales consolidadas formuladas

Existen requerimientos regulatorios de liquidez que para el caso del perímetro de reporte y cumplimiento regulatorio "Subgrupo único de liquidez" (Subgrupo CaixaBank), son los siguientes:

El Liquidity Coverage Ratio (LCR) a 31 de diciembre de 2023 es del 215 %, mostrando una holgada posición de liquidez (203% LCR media últimos 12 meses), muy por encima del mínimo regulatorio requerido del 100%.

El Net Stable Funding Ratio (NSFR) se sitúa en 144 % a 31 de diciembre de 2023, 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:

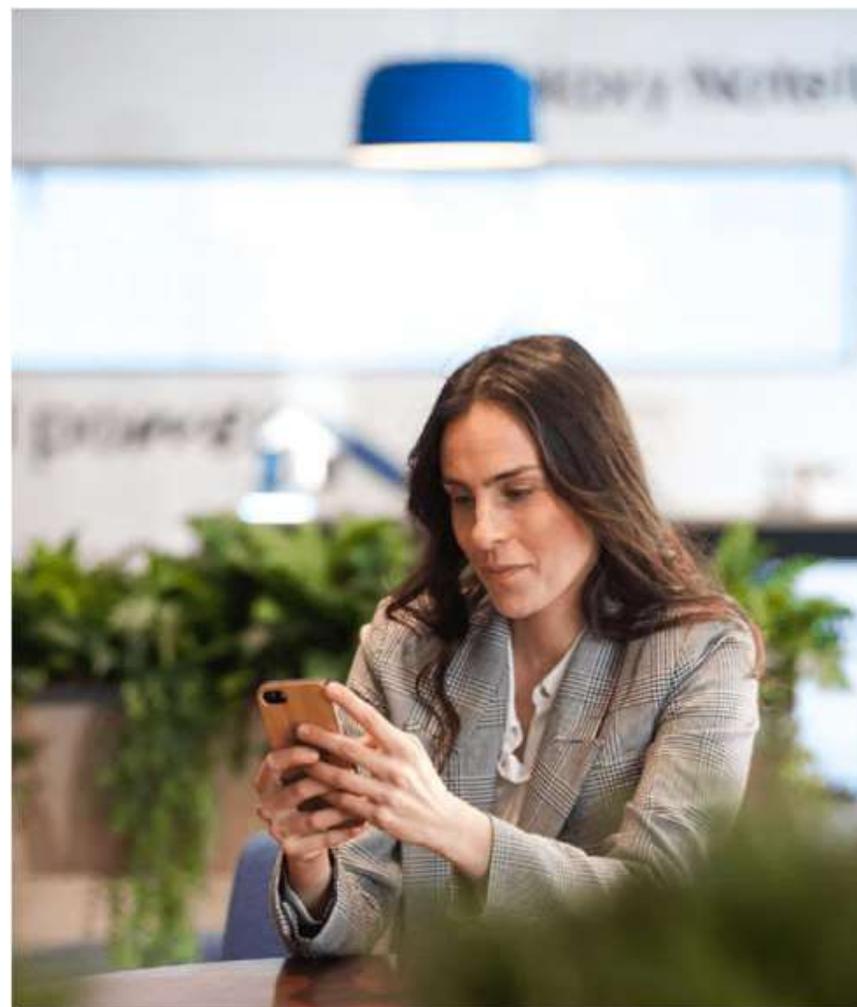
	Grupo CaixaBank	
	31-12-2023	31-12-2022(*)
(Millones de euros y %)		
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,4 %	12,8 %
Tier 1	14,4 %	14,8 %
Capital total	17,1 %	17,3 %
Activos ponderados por riesgo (APRs)	228.428	215.103

(\*) Información correspondiente a las cuentas anuales consolidadas formuladas.

Los requerimientos de capital exigidos para el Grupo CaixaBank a diciembre del 2023 se fijan en un 8,53% para el CET1, un 10,34 % para el Tier 1 y un 12,75 % 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 2023 se encuentra detallada en la Nota 4 de las Cuentas Anuales 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 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 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 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:** 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).

