

Relatório de gestão 2023

Aviso legal

O objetivo deste documento é exclusivamente informativo e não se destina a prestar um serviço de aconselhamento financeiro ou uma oferta de venda, troca, aquisição ou convite para adquirir qualquer categoria de valores, produtos ou serviços financeiros do CaixaBank Payments&Consumer, E.F.C., E.P. S.A. (doravante designado, CaixaBank Payments&Consumer ou "a Entidade") ou de qualquer outra das sociedades aqui mencionadas. A informação aqui contida está sujeita e deve ser tratada como complemento a todas as outras informações disponíveis. A informação faz referência ao CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P. S.A. (Sociedade Unipessoal) quando os dados ou informações se referem ao Grupo CaixaBank (CaixaBank e as suas sociedades subsidiárias), deve ser explicitamente especificado (Grupo CaixaBank ou Grupo). Qualquer pessoa que em qualquer momento adquira um valor só o deve fazer com base na sua própria avaliação ou na adequação do valor ao seu fim e com base unicamente na informação incluída na documentação elaborada e publicada pelo emissor no contexto dessa informação específica, recebendo acompanhamento se assim considerar necessário ou adequado às circunstâncias e não com base na informação contida no presente documento.

Este documento pode conter manifestações sobre previsões e estimativas de negócios e rentabilidades futuras, em particular em relação a informações financeiras relacionadas com o Grupo CaixaBank, (tais como os objetivos de desempenho ambiental, social ou de governação "ASG"), que foram elaboradas principalmente com base em estimativas realizadas pela Entidade. Note-se que estas estimativas representam as nossas expectativas relativamente ao desenvolvimento do nosso negócio e que podem existir vários riscos, incertezas e outros fatores relevantes que podem fazer com que o desenvolvimento seja substancialmente diferente das nossas expectativas. Estes fatores, entre outros, referem-se à situação do mercado, fatores macroeconómicos, diretivas regulamentares e governamentais; movimentos nos mercados bolsistas nacionais e internacionais, taxas de câmbio e taxas de juro; alterações na posição financeira dos nossos clientes, devedores ou contrapartes, etc. bem como a nossa capacidade de cumprir as expectativas ou obrigações ASG, que podem estar altamente dependentes de ações de terceiros, como os nossos objetivos de descarbonização, etc. Estes elementos, juntamente com fatores de risco identificados em relatórios passados ou futuros, podem afetar negativamente o nosso negócio e o seu desempenho. Outras variáveis desconhecidas ou imprevisíveis, ou para as quais existe incerteza quanto à sua evolução e/ou impactos potenciais, podem fazer com que os resultados sejam materialmente diferentes dos descritos nas previsões e estimativas.

As demonstrações financeiras passadas e as taxas de crescimento passadas não devem ser interpretadas como uma garantia da evolução, resultados futuros ou desempenho e preço das ações (incluindo o lucro por ação). Nada neste documento deve ser interpretado como uma previsão de resultados ou ganhos futuros.

Adicionalmente, importa ter em conta que este documento foi elaborado com base nos registos contabilísticos mantidos pelo CaixaBank Payments&Consumer e, neste caso, pelo Grupo CaixaBank, e inclui alguns ajustes e reclassificações para alinhar os princípios e critérios seguidos pelas empresas do CaixaBank, S.A. (sociedade-mãe do Grupo).

A demonstração de resultados, o balanço consolidado e as várias desagregações dos mesmos incluídas no presente relatório são apresentadas com base em critérios de gestão, embora tenham sido elaboradas de acordo com a Circular 4/2017 de 6 de dezembro do Banco de Espanha, que constitui a adaptação das Normas Internacionais de Informação Financeira (doravante, IFRS) adotadas pela União Europeia para o setor das entidades de crédito espanholas e as suas modificações sucessivas. Enquanto as informações relativas ao Grupo CaixaBank foram elaboradas segundo as IFRS adotadas pela União Europeia através de regulamentos comunitários, em conformidade com o Regulamento 1606/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho de 19 de julho de 2002 e alterações posteriores.

Adverte-se expressamente que este documento contém dados fornecidos por terceiros que são geralmente considerados como fontes de informação fiáveis, embora a sua precisão não tenha sido verificada. Relativamente aos dados fornecidos por terceiros, nem o CaixaBank Payments&Consumer, nem qualquer um dos seus administradores, diretores ou colaboradores, garante ou valida, explícita ou implicitamente, que estes conteúdos são exatos, precisos, íntegros ou completos, nem é obrigado a mantê-los devidamente atualizados ou a corrigi-los no caso de detetar qualquer falta, erro ou omissão. De igual modo, na reprodução destes conteúdos por qualquer meio, o CaixaBank Payments&Consumer pode introduzir as alterações que considerar adequadas, pode omitir parcial ou totalmente qualquer dos elementos desta apresentação, não assumindo qualquer responsabilidade no caso de discrepância com esta versão. Esta declaração deve ser tomada em consideração por todas as pessoas ou entidades que possam ter de tomar decisões, preparar ou divulgar opiniões relativas a valores emitidos pelo CaixaBank Payments&Consumer e, em particular, por analistas e investidores que tratam desta apresentação. Todos eles são convidados a consultar a documentação e as informações públicas comunicadas ou registadas pelo CaixaBank Payments&Consumer junto da Comissão Nacional do Mercado de Valores Mobiliários espanhola (CNMV). Em particular, importa referir que este documento contém informação financeira não auditada.

Em conformidade com as Medidas Alternativas de Rendimento "MAR", também conhecidas pela sua sigla em inglês como "APM", (*Alternative Performance Measures*) definidas nas Diretrizes sobre Medidas Alternativas de Rendimento publicadas pela *European Securities and Markets Authority* a 30 de junho de 2015 (ESMA/2015/1057) ("as Diretrizes ESMA") este relatório utiliza determinadas MAR não auditadas para contribuir para uma melhor compreensão da evolução financeira da empresa. Estas medidas devem ser consideradas como informação adicional e de forma alguma substituem a informação financeira elaborada ao abrigo das Normas Internacionais de Informação Financeira "IFRS", (*International Financial Reporting Standards*). Além disso, a forma como o Grupo CaixaBank define e calcula estas medidas pode diferir de outras medidas semelhantes calculadas por outras empresas e, por conseguinte, pode não ser comparável. Consulte a secção "Glossário" do documento no qual são detalhadas as MAR utilizadas, bem como para a conciliação de alguns indicadores de gestão com os indicadores apresentados nas demonstrações financeiras consolidadas elaboradas ao abrigo das IFRS.

Sem prejuízo dos requisitos legais ou de qualquer limitação imposta pelo CaixaBank que possa ser aplicável, é expressamente proibida qualquer forma de utilização ou exploração do conteúdo deste documento, bem como a utilização dos sinais, marcas e logótipos aqui contidos. Esta proibição estende-se a qualquer tipo de reprodução, distribuição, transferência para terceiros, comunicação pública e transformação, através de qualquer tipo de suporte ou meio, para fins comerciais, sem a prévia e expressa autorização dos seus respetivos titulares. O incumprimento desta restrição pode constituir uma infração que pode ser punida ao abrigo da legislação em vigor.

Os números são apresentados em milhões de euros, a menos que a utilização de outra unidade monetária seja explicitamente declarada, e podem ter qualquer um dos dois formatos, milhões de euros ou MM€, indistintamente.

Índice

1. A nossa identidade

- 1.1 Estrutura acionista
- 1.2 Governação empresarial
- 1.3 Modelo de negócio

2. Gestão do risco

3. Contexto e perspetivas

4. Estratégia

5. Resultados e informação financeira

6. Informação não financeira

Glossário – Informação financeira

O presente Relatório de Gestão foi elaborado em conformidade com o Código Comercial Espanhol e o Real Decreto Legislativo 1/2012, de 2 de julho, sobre Sociedades de Capital. A informação não financeira correspondente ao CaixaBank Payments&Consumer, E.F.C., E.P. S.A. (Sociedade Unipessoal), está incluída no Relatório Consolidado de Gestão do Grupo CaixaBank, que está disponível juntamente com as Contas Anuais Consolidadas do Grupo CaixaBank correspondentes ao exercício anual finalizado a 31 de dezembro de 2023 e que será arquivado no Registo Comercial de Valência.

Para a elaboração do presente documento foi tido em consideração o *Guia de Elaboração do Relatório de Gestão das Entidades Cotadas da CNMV espanhola*.

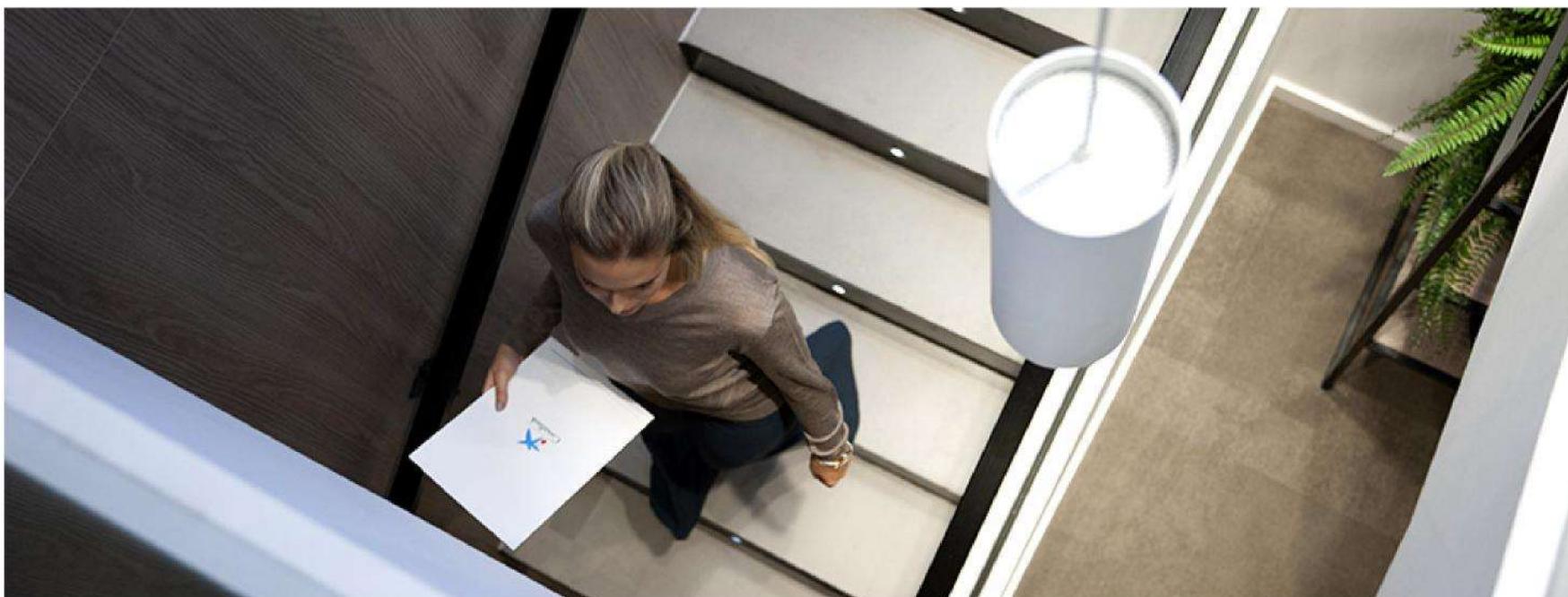
Desde 1 de janeiro de 2024 até à data de elaboração do presente relatório, não se registaram acontecimentos significativos no desenvolvimento da Entidade que não estejam mencionados neste documento ou nas contas anuais anexas.

1. A nossa identidade

*O CaixaBank é um grupo financeiro com um modelo de **banca universal socialmente responsável com uma visão a longo prazo**, baseado na qualidade, proximidade e especialização.*

Oferece uma proposta de valor de produtos e serviços adaptada para cada segmento, assumindo a inovação como um desafio estratégico e uma característica distintiva da sua cultura, cujo posicionamento líder na banca retalhista em Espanha e Portugal lhe permite ter uma função-chave no contributo para o crescimento económico sustentável.

O CaixaBank, S.A. é a sociedade-mãe de um grupo de serviços financeiros cuja ação se encontra admitida a negociação nas bolsas de Barcelona, Madrid, Valência e Bilbao e no mercado contínuo, fazendo parte do IBEX-35 desde 2011, bem como do Euro Stoxx Bank Price EUR, do MSCI Europe e do MSCI Pan-Euro.



Impacto na Sociedade

O CaixaBank coloca à disposição dos seus clientes as melhores ferramentas e a assessoria especializada para tomar decisões e desenvolver hábitos como fonte de **conforto financeiro** e que permitem, por exemplo, estabelecer planos adequados para fazer frente a despesas recorrentes, preparar contra imprevistos, manter o poder de aquisição durante a reforma ou tornar realidade sonhos e projetos.

Para além da contribuição para o conforto financeiro dos nossos clientes, **o nosso objetivo consiste em apoiar o progresso de toda a sociedade**. Somos uma entidade retalhista enraizada no nosso trabalho e, por isso, **sentimos que somos participantes do progresso das comunidades onde desenvolvemos a nossa atividade**.

Fazemo-lo estando:

- Próximos das pessoas para tudo o que é importante.

Fazemo-lo como:

- Aconselhamento especializado.
- Ferramentas de simulação e de acompanhamento das finanças pessoais.
- Meios de pagamento cómodos e seguros.
- Um leque completo de produtos de poupança, previsão e seguros.
- Crédito concedido de uma forma responsável.
- Cuidando da segurança da informação pessoal dos nossos clientes.

Contribuindo para o progresso da sociedade

- Canalizando de forma eficaz e prudente a economia e o financiamento e garantindo um sistema de pagamento eficiente e seguro.
- Através da inclusão e educação financeira; da sustentabilidade ambiental; do apoio à diversidade; com os programas de ajudas à habitação; ou promovendo o voluntariado empresarial.
- Certamente, também, através da nossa colaboração com a Obra Social da Fundação "la Caixa", cujo orçamento se alimenta em parte dos dividendos que o CriteriaCaixa cobra pela sua participação no CaixaBank. Uma parte significativa deste orçamento é canalizada para necessidades locais identificadas a partir da rede de agências do CaixaBank em Espanha e do BPI em Portugal.



1.1 Estrutura acionista

A 31 de dezembro de 2023, o capital social do CaixaBank Payments&Consumer está representado por 148.686 ações de 909 euros de valor nominal cada uma, pertencentes a uma única classe e série, com direitos políticos e económicos idênticos e representadas por registos escriturais. O CaixaBank, S.A. é o Acionista Único da Sociedade.

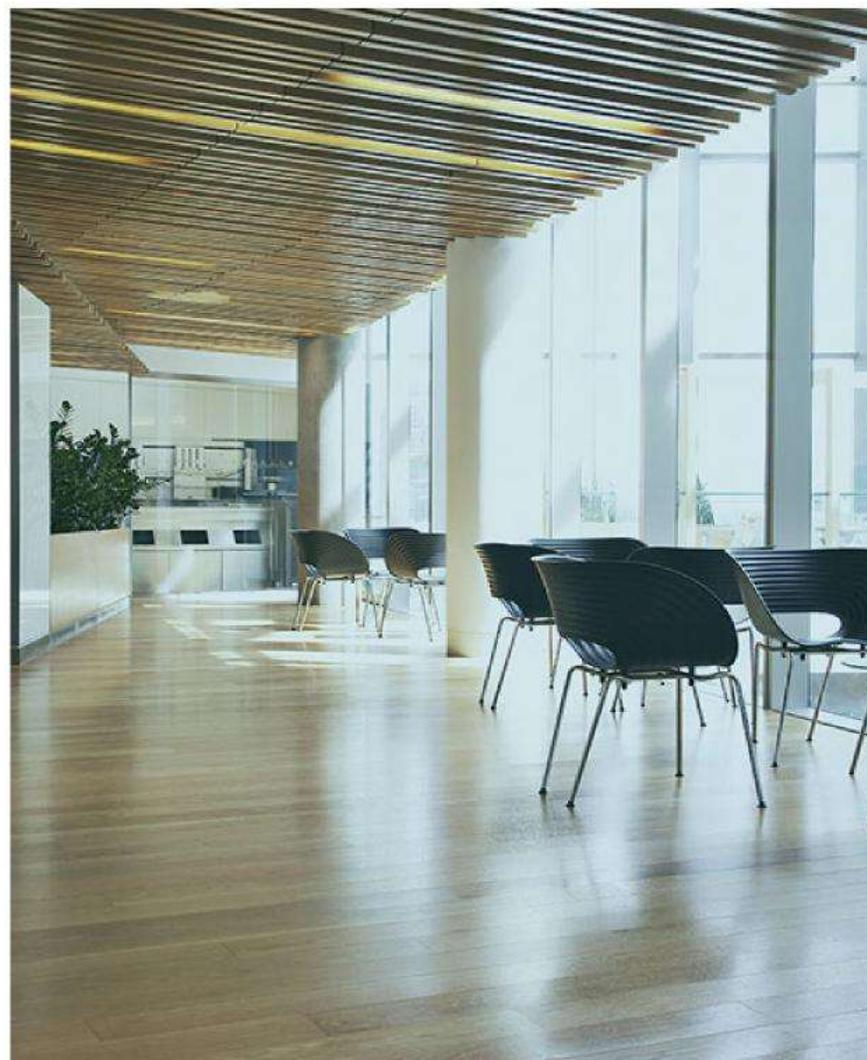


As operações de compra e venda de ações próprias pela Sociedade serão realizadas de acordo com o previsto nos regulamentos em vigor e nos acordos do Acionista Único da Sociedade.

O CaixaBank Payments & Consumer não adquiriu quaisquer ações próprias durante o exercício de 2023. Todas as ações do CaixaBank Payments & Consumer são detidas pelo Acionista Único, o CaixaBank, S.A.

Da mesma forma, o CaixaBank Payments & Consumer detém 28.350 ações do CaixaBank, S.A. no final do exercício de 2023 (3.565 em 2022), no montante de 114,1 mil euros, cujo objetivo é remunerar os dirigentes da Sociedade. Durante o exercício de 2023, adquiriu 55.423 ações do CaixaBank, S.A. e entregou 30.638 ações por 123,4 mil euros como remuneração aos administradores da Sociedade.

A informação sobre a aquisição e transferência de ações próprias e ações da sociedade adquirente durante o exercício está incluída na Nota 25 "Capital Próprio" das contas consolidadas do Grupo CaixaBank.



1.2 Governação Empresarial

Uma Governação Empresarial sólida permite que as empresas **mantenham um processo de tomada de decisões eficaz e metódico**, dado que confere clareza à atribuição de funções e responsabilidades e, em simultâneo, propicia a correta gestão de riscos e a eficiência do controlo interno, o que favorece a transparência e limita o aparecimento de possíveis conflitos de interesse. Tudo isto promove a excelência da gestão, o que resulta numa maior contribuição de valor para a empresa e, portanto, para os seus *stakeholders*.

De acordo com o compromisso com a nossa missão e visão, integrar as práticas de Boa Governação Empresarial na nossa atividade é necessário e é uma prioridade estratégica para conseguir uma empresa bem dirigida e que seja reconhecida por isso.

Estrutura de Governação Empresarial

- **Conselho de Administração:** gere e representa a Sociedade e define o seu sistema de governação empresarial para assegurar uma gestão sã e prudente, incluindo a distribuição adequada de funções na organização e a prevenção de conflitos de interesse, o acompanhamento da aplicação deste sistema e o controlo e avaliação periódica da sua eficácia.
- **Comissão de Auditoria:** supervisiona a informação financeira e o resultado da auditoria, o processo de elaboração e apresentação da informação financeira e reporta ao Conselho de Administração sobre a informação financeira e não financeira relacionada que a Sociedade deve tornar pública.
- **Comissão de Riscos:** presta serviços de assessoria ao Conselho de Administração sobre a estratégia e a propensão global ao risco, informa sobre o quadro de apetência pelo risco e propõe a política de riscos da Sociedade ao Conselho de Administração.
- **Comissão de nomeações e remunerações:** lidera o processo de nomeação de novos membros independentes do Conselho de Administração e quadros superiores, estabelece os princípios gerais e o quadro da política de remuneração do Conselho de Administração, bem como a remuneração dos quadros superiores, e informa sobre a política geral de remunerações.
- **Comissão de inovação, tecnologia e transformação digital:** assiste e presta serviços de assessoria ao Conselho de Administração na implementação do plano estratégico nos aspetos relacionados com a transformação digital e a inovação tecnológica.



Alterações na composição do Conselho

Desde a data de publicação das contas anuais individuais do exercício de 2022, 4 membros do Conselho de Administração do CaixaBank Payments & Consumer entraram e saíram do Conselho de Administração. A composição do Conselho de Administração da Entidade à data de elaboração destas contas anuais é a seguinte:

Composição do Conselho de Administração

- D. Gonzalo Gortázar Rotaeché (Presidente)
- D.ª Rita Almela Conesa
- D. José Manuel Gabeiras Vázquez
- D.ª Laura González-Estéfani Ramiro
- D.ª Laura Juanes Micas
- D. Jesús Moreira Goicochea
- D.ª Susana Voces Gómez
- D.ª Mireia Agelet Cusiné (Vice-secretária não conselheira)
- D. Jordi Nicolau Aymar (Conselheiro delegado)
- D. Matthias Bulach
- D. Alfredo García-Valdés Yrizar
- D.ª Sarah Marie Harmon
- D. Jaume Masana Ribalta
- D.ª Maria Vicens Cuyàs
- D. Pedro Zarraluqui Arvizu (Secretário não conselheiro)

d

1.3 Modelo de negócio

O CaixaBank Payments & Consumer é a sociedade líder no financiamento ao consumo e meios de pagamento em Espanha. Foi criada em 2019 como resultado da fusão do CaixaBank Payments e do CaixaBank Consumer Finance e engloba até 20 filiais especializadas no financiamento ao consumo e nos meios de pagamento.

Trata-se de uma sociedade com elevado potencial de crescimento e uma vocação internacional que, desde o ano da sua criação, está também presente em Portugal.

A missão da empresa centra-se em desenvolver soluções para oferecer a melhor experiência de pagamento e facilitar o financiamento dos projetos dos clientes, de uma forma simples, ágil e responsável, através de canais próprios e de acordos com grandes distribuidores comerciais.

Tudo isto, capacitando pessoas e negócios a alcançar os seus objetivos, criando simultaneamente soluções de pagamento e financiamento integrais, disruptivas e com vocação internacional, sempre com base na responsabilidade social.

A Sociedade é presidida por Gonzalo Gortázar Rotaeché e o seu conselheiro delegado é Jordi Nicolau Aymar. A empresa, juntamente com as filiais do grupo, gere um crédito vivo de cerca de 11.893 milhões de euros e é a entidade líder nos pagamentos com cartões, com 34,8 milhões de unidades comercializadas e uma quota de faturação de 31,1% em compras e 30,9% através de terminais TPV em lojas. Destacam-se os 26,4% de pagamentos com dispositivo móvel. A atividade do CaixaBank Payments & Consumer contribui para cerca de 5% dos lucros líquidos do grupo

É promovida uma cultura centrada nas pessoas: talento, agilidade e responsabilidade. Por um lado, posiciona-se como uma referência nestes campos e implementa as metodologias de trabalho necessárias. Por outro lado, procura também implementar medidas que incentivem a captação e retenção do talento, identificando simultaneamente posições-chave para o futuro e realizando um plano de formação específico em competência de TI/digitais.



2. Gestão do risco

O CaixaBank Payments&Consumer, dentro do ambiente do Grupo CaixaBank, mantém uma confortável adequação do capital e métricas folgadas de liquidez, em linha com o seu modelo de negócio.

Os sistemas de gestão de risco em vigor são adequados em relação ao perfil de risco da Entidade.

Como parte do quadro de controlo interno e conforme o estabelecido na Política empresarial de gestão global do risco, o Grupo possui um quadro de gestão de riscos que lhe permite tomar decisões fundamentadas sobre a assunção de riscos de uma forma coerente com o perfil de risco objetivo e o nível de apetência aprovado pelo Conselho de Administração. Este quadro é constituído pelos seguintes elementos:



Governança e organização

É desenvolvido através de políticas, regras e procedimentos internos que asseguram uma supervisão adequada por parte dos órgãos dirigentes e comités, bem como a perícia do pessoal.

Processos estratégicos de gestão do risco para a identificação, medição, monitorização, controlo e *reporting* dos riscos

1. Identificação e avaliação de riscos (*Risk Assessment*).
2. Taxonomia e definição de Riscos. Catálogo de riscos.

Cultura de riscos

A cultura de riscos é articulada através da formação, da comunicação, da avaliação e da remuneração do desempenho dos colaboradores, entre outros.

Catálogo de Riscos

O Catálogo de Riscos é a taxonomia dos riscos materiais do Grupo. Abrange tanto a identificação e definição dos riscos materiais a que a Entidade está exposta como dos riscos emergentes e eventos estratégicos. Facilita a monitorização e o *reporting*, interno e externo, e a consistência em todo o Grupo e está sujeito a revisão periódica pelo menos anualmente. Neste processo de atualização também se avalia a materialidade dos riscos emergentes previamente identificados no processo de *Risk Assessment*.

Informações adicionais sobre a gestão do risco e o modelo de controlo interno da Entidade são detalhadas na Nota 3 das Contas Anuais individuais do exercício de 2023.

3. Contexto e perspetivas

Ambiente económico

Evolução global e Zona Euro

Inflação e riscos geopolíticos protagonistas de 2023.

Três grandes dinâmicas caracterizaram o desempenho da economia internacional em 2023. Em primeiro lugar, **a atividade económica registou uma desaceleração menor do que se previa no final de 2022**, apoiada por mercados de trabalho robustos, pelo abrandamento da crise energética, por uma notável resiliência da confiança económica e por fatores favoráveis, como a normalização dos pontos de estrangulamento gerados no fim da pandemia, o levantamento das restrições na China e a retoma definitiva dos serviços após a pandemia.

Em segundo lugar, **a inflação registou uma queda constante em todas as principais economias internacionais**. No entanto, a descida foi muito mais acentuada no índice de preços global, devido à correção da inflação do setor da energia, enquanto as pressões subjacentes sobre os preços abrandaram de forma mais moderada.

Neste contexto, e como terceira grande dinâmica do ano, os principais bancos centrais continuaram o processo de endurecimento das condições financeiras iniciado em 2022. Na primeira parte de 2023, mantiveram aumentos constantes das taxas de juro para níveis considerados suficientemente restritivos. Numa segunda fase, uma vez atingido o pico das taxas, interromperam os aumentos, mas reforçaram a intenção de manter estes níveis restritivos durante um período prolongado até que a inflação se

aproximasse do objetivo dos bancos centrais. Assim, as taxas da Fed, com uma subida acumulada de 100 pontos base (p.b.) durante o ano, atingiram um máximo de 5,25%-5,50%, e as taxas do BCE, com uma subida de 200 p.b., atingiram 4,00% (depo) e 4,50% (refi), tudo isto num ano em que a inflação terminou perto dos 3% em ambas as regiões, com uma descida substancial em relação aos seus máximos, mas claramente acima do objetivo de 2%.

Estima-se que o crescimento da atividade económica global tenha sido ligeiramente inferior a 3% em 2023, no seu conjunto, com o crescimento a abrandar ao longo do ano e a variar entre zonas. Embora a atividade económica na Zona Euro se tenha caracterizado por uma acentuada apatia e, na China, a retoma inicial após o levantamento das restrições deu lugar a indicadores mais fracos do que o esperado, que se juntaram às dificuldades persistentes no seu setor imobiliário, a economia dos EUA mostrou uma resiliência notável, especialmente graças ao consumo apoiado por um mercado de trabalho robusto.

2023 foi o ano da luta contra a inflação





Reversão da política monetária do BCE.

Neste contexto de condições monetárias restritivas e de fraqueza da procura externa, é de esperar que as principais economias mundiais apresentem um baixo dinamismo no início de 2024. Assim, após alguns trimestres de relativa estagnação, **espera-se uma melhoria gradual ao longo de 2024**, impulsionado por uma recuperação do poder de compra das famílias e por menos fatores adversos, como a correção da sobreacumulação de inventários que pesou sobre a indústria.

A economia da Zona Euro registou uma fraqueza notória em 2023, acusando o impacto do endurecimento monetário e da perda de competitividade das indústrias mais intensivas do setor de energia. Após uma primeira metade de ano com um crescimento pequeno do PIB, de apenas 0,1% em termos homólogos trimestrais, o PIB diminuiu 0,1% no terceiro trimestre e estagnou no último trimestre. Não se prevê uma recuperação sustentada da atividade antes de 2024. A atividade foi afetada negativamente por um setor industrial em recessão desde o início da guerra na Ucrânia, em fevereiro de 2022, enquanto o setor dos serviços foi perdendo força e deixou de poder sustentar sozinho o crescimento da economia no seu conjunto. Quanto à crise energética desencadeada em 2022 pelo início da guerra na Ucrânia, os piores cenários que apontavam para riscos de segurança do aprovisionamento não se verificaram e os preços do gás registaram uma correção acentuada, embora ainda a níveis quase duas vezes superiores aos registados antes da guerra na Ucrânia.

As perspetivas para 2024 sofreram uma desvalorização significativa, prevendo-se que o crescimento do PIB na Zona Euro seja semelhante ao de 2023 (0,5%); resultado condicionado pelas dificuldades da Alemanha em superar a recessão de 2023; e a falta de dinamismo da França e da Itália (ambas com crescimentos previstos inferiores a 1,0%). A boa notícia é que o mercado de trabalho continuou a gerar emprego, embora a um ritmo mais lento; o que, juntamente com as poupanças acumuladas pelas famílias, transmite confiança de que o consumo voltará a apoiar a economia assim que o poder de compra das famílias recuperar mais significativamente.

Neste contexto de abrandamento económico e de endurecimento monetário, **a inflação diminuiu de forma constante ao longo do ano**, passando de 9,2% em dezembro de 2022 para 2,9% no final de 2023. O abrandamento dos preços de energia foi um dos principais fatores favoráveis da descida da inflação, mas também foi notável a moderação das pressões subjacentes à medida que os efeitos indiretos do choque energético se foram desvanecendo, com a inflação subjacente, que exclui a energia e todos os produtos alimentares, a desacelerar para 3,4% em dezembro de 2023, após um máximo de 5,7% em março.

Evolução em Espanha

Resiliência da economia espanhola num contexto muito adverso

Em 2023, a economia espanhola demonstrou uma resistência notável num ambiente muito adverso, marcado pelo impacto da inflação elevada e do aumento das taxas de juro, bem como pela fraqueza dos principais parceiros comerciais. Neste contexto, o crescimento do PIB moderou para 2,5%, uma taxa muito superior à das grandes economias da Zona Euro, graças ao bom ritmo de criação de emprego e ao impulso do setor do turismo, que recuperou os níveis anteriores à pandemia.

Um dos aspetos mais positivos e que explicam a resiliência da economia **foi a força do mercado de trabalho**, com um aumento de mais de meio milhão de trabalhadores no final do ano, o que favoreceu a recuperação do rendimento das famílias e contribuiu para conter o clima de confiança, permitindo que o consumo das famílias substituísse a procura externa como motor do crescimento.

A inflação registou uma correção significativa ao longo do ano, situando-se nos 3,1% em dezembro, face aos 5,7% no final de 2022, devido ao menor contributo do setor da energia e dos produtos alimentares e à conclusão da transmissão dos efeitos indiretos ao resto do cabaz de bens e serviços, num contexto em que não se desencadearam efeitos significativos de segunda ordem.

O mercado da habitação abrandou ao longo de 2023, acusando o endurecimento das condições de financiamento. As transações diminuíram cerca de 9% (último dado disponível até novembro), embora esta queda se deva à comparação com o elevado volume atingido em 2022, afetado pela procura retida durante a pandemia, e o

número anual de compra e vendas foi elevado em comparação com os níveis anteriores à pandemia; situando-se em torno das seiscentas mil, muito superior às pouco mais de quinhentas mil de 2019. Por sua vez, a escassez de novos empreendimentos, o elevado crescimento do número de famílias e a procura externa contribuíram para sustentar os preços mais do que o previsto.

Relativamente a 2024, o crescimento do PIB deverá abrandar para 1,4%, embora com um perfil de abrandamento gradual ao longo do ano, e à medida que o ambiente externo, o rendimento real das famílias e o ritmo de execução dos fundos do NGEU melhorarem, espera-se que a atividade ganhe força.



Evolução Portugal

A economia portuguesa, mais dinâmica do que o previsto.

Em 2023, **a economia portuguesa manteve um ritmo de crescimento mais forte do que a média da Zona Euro**, com um crescimento do PIB estimado de 2,3%, e registando um dinamismo redobrado no último trimestre do ano. A transmissão do aumento das taxas de juro ao rendimento das famílias e das empresas, a absorção do choque inflacionista e o clima de elevada incerteza afetaram negativamente o consumo privado e o investimento. Pelo lado positivo, o mercado de trabalho teve um bom desempenho, atingindo níveis recorde de emprego e a descida acentuada da inflação, que encerrou o ano nos 1,4%, em comparação com os 9,6% em dezembro de 2022.

Para 2024, **prevê-se que o abrandamento da atividade económica continue no início do ano**, arrastado pela fraqueza da Zona Euro, antes de dar lugar a um maior dinamismo graças ao avanço dos investimentos associados aos fundos comunitários e à recuperação do poder de compra das famílias. Prevê-se que, em 2024, o PIB registre um crescimento médio de 1,8%.

Ambiente regulamentar

O CaixaBank partilha a sua opinião sobre processos regulamentares com as autoridades públicas através de documentos de posição e de análise de impacto, quer a seu pedido, quer por iniciativa própria.



As atuações de *public policy* do CaixaBank seguem uma ampla abordagem destinada a **favorecer o desenvolvimento e o crescimento económico** dos territórios nos quais está presente. Em particular, o apoio a iniciativas regulamentares destinadas a reforçar a estabilidade financeira e a apoiar o bom funcionamento do setor bancário europeu. Para o efeito, o CaixaBank participa nos processos regulamentares e legislativos do setor financeiro e bancário a nível nacional, europeu e mundial para promover um quadro regulamentar sólido, consistente e coerente. Além disso, como entidade socialmente responsável, o CaixaBank trabalha para favorecer o desenvolvimento de um quadro regulamentar para as finanças sustentáveis que permita cumprir os objetivos da Agenda 2030 e os Acordos de Paris sobre as alterações climáticas. O CaixaBank quer assegurar uma transição justa para uma economia sustentável e, por conseguinte, está também envolvido em iniciativas relacionadas com a promoção da transformação digital, a melhoria da transparência e a proteção do consumidor.

O CaixaBank não contrata serviços diretos de lobby ou de representação de interesses para se posicionar perante as autoridades sendo que, geralmente, partilha as suas opiniões através de várias associações para tentar chegar a acordo sobre a posição da indústria, sem prejuízo de que, em casos específicos, sejam transmitidas mensagens próprias diretamente aos reguladores e às autoridades públicas.

O **Comité de Regulamentação do CaixaBank** é o órgão responsável pelo acompanhamento do ambiente regulamentar e da fixação de posições relacionadas com os desenvolvimentos de políticas públicas relevantes para a Entidade e o sistema financeiro. Apoia-se na análise interna das propostas

reguladoras para identificar possíveis efeitos não desejados ou impactos que possam ser desproporcionados relativamente ao objetivo regulador. Uma vez as propostas analisadas, o Comité decide a estratégia reguladora que será canalizada através das associações ou transmitida diretamente pela própria instituição.

O Diretor de Conformidade, Controlo e *Public Affairs* (membro da Comissão de Direção) e o Diretor de *Public Affairs* são os representantes perante os órgãos de administração, direção e controlo da supervisão interna das atividades de *public policy* do CaixaBank.

A relação com os partidos políticos e com as autoridades públicas está sujeita ao Código de Ética, aos Princípios de Atuação e à Política Anticorrupção do CaixaBank, sendo estes dois elementos essenciais na configuração da participação nos processos reguladores.

O Código de Ética e a Política Anticorrupção do CaixaBank asseguram não só o cumprimento da legislação aplicável, mas também o compromisso firme com os seus princípios éticos como signatários do Pacto Global das Nações Unidas. Isto reflete a sua forte determinação na luta contra a corrupção em todas as suas formas. Além disso, em conformidade com a legislação em vigor, estamos **inscritos no Registo de Transparência da Comissão Europeia** com o número de registo 055017716307-39.

O CaixaBank estabelece na secção 6 da sua política anticorrupção que são proibidas as doações a partidos políticos e às suas fundações associadas. No CaixaBank existem os devidos controlos para assegurar que não são efetuados donativos a partidos políticos.

Ambiente social, tecnológico e competitivo

Rentabilidade e solvência do negócio



A rentabilidade do setor bancário espanhol evoluiu de forma muito favorável no ano de 2023, apoiada no forte crescimento da margem de juros. Deste modo, a rentabilidade do património líquido (ROE, na sua sigla inglesa) situou-se nos 12,3% no terceiro trimestre de 2023¹, 2 pontos percentuais acima do registo do ano anterior. No entanto, segundo o BCE, persiste o gap entre a rentabilidade e o custo do capital, que continuou a aumentar com a subida das taxas de juro².

A **evolução da margem de juros** durante o ano de 2023 reflete a alteração da política monetária que levou a um aumento das taxas de juro superior ao inicialmente previsto. Do mesmo modo, beneficiou-se de uma maior transmissão do aumento das taxas de juro de referência à carteira de crédito comparativamente aos depósitos.

A atividade do setor bancário tem sido condicionada pelo **endurecimento da política monetária**, resultando numa forte **contração do financiamento**. De facto, a carteira de crédito ao setor privado em Espanha registou em dezembro de 2023 uma queda de 3,4% face a dezembro de 2022, sendo particularmente relevante na carteira de crédito hipotecário e em empresas. Em relação a 2024, a redução das taxas de juros previstas pelo mercado deverão contribuir para melhorar as condições de financiamento e a procura de crédito.

A qualidade de crédito mantém-se estável. A taxa de morosidade situou-se nos 3,57% em novembro de 2023, o que representa um aumento acumulado de apenas 4 pontos base desde dezembro de 2022, enquanto que, relativamente aos níveis anteriores à pandemia de fevereiro de 2020, acumula uma queda de 125 pontos base.

Em 2024, o mercado espera uma redução das taxas de referência, o que poderá contribuir para melhorar as condições de financiamento.



¹ Banco de Espanha, Estatísticas de Supervisão do terceiro trimestre de 2023. Dados do setor consolidados.
² BCE, Financial Stability Review, novembro de 2023.

No entanto, há alguns sinais de deterioração precoce da qualidade de crédito, como o crescimento do crédito sob vigilância especial, que subiu ligeiramente para 7,4% ¹ em setembro (1,5 pontos percentuais acima do nível anterior à pandemia). A carteira de empréstimos às famílias registou o pior desempenho relativo, com um aumento de 0,8 pontos percentuais dos empréstimos sob vigilância especial, para 5,5%. O volume de cobranças duvidosas nesta carteira também recuperou no terceiro trimestre de 2023, embora se mantenha em 6%, abaixo do nível de há um ano.

Os rácios de capital encontram-se em níveis robustos e continuam a manter uma margem confortável relativamente aos requisitos regulamentares. Em Espanha, de acordo com os dados da EBA, o rácio CET1 situou-se nos 12,6% ² no terceiro trimestre de 2023. Estes níveis de capital estão muito acima dos registados na crise financeira anterior e conferem ao setor bancário espanhol uma elevada capacidade para absorver potenciais perdas, incluindo nos cenários mais adversos. Assim o demonstra o último stress test realizado pela EBA, no qual se estima que o rácio CET1 permaneceria acima dos requisitos no caso de uma grave deterioração do cenário macroeconómico.

No entanto, é de notar que o **imposto bancário teve um impacto significativo na demonstração de resultados** do setor bancário espanhol e, consequentemente, na sua capacidade orgânica de gerar capital.

Por último, **os níveis de liquidez do setor financeiro espanhol permanecem elevados**, embora tenha havido uma redução da reserva de liquidez, principalmente devido ao reembolso das linhas de financiamento do Banco Central Europeu (TLTRO). O rácio LCR do sistema atingiu os 172,5% no terceiro trimestre de 2023 ³, em comparação com os 203,1% em dezembro de 2021.

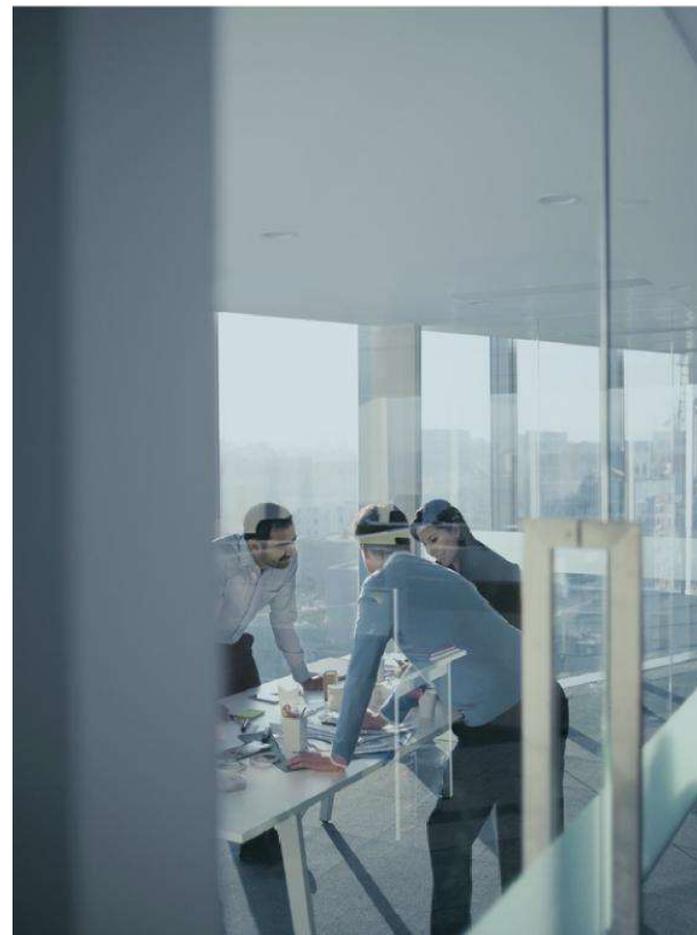
Tudo isto permitiu ao sector financeiro espanhol, tal como ao sector financeiro europeu, resistir com serenidade à turbulência financeira mundial que ocorreu durante o ano de 2023, e que causou a resolução de 3 bancos regionais nos Estados Unidos e a aquisição de uma entidade com importância sistémica na Suíça, no primeiro trimestre do ano.

Além disso, o quadro regulamentar e de supervisão da Zona Euro tem demonstrado ser muito mais robusto do que o da banca regional dos Estados Unidos, o que significa que a incerteza não se repercutiu no sistema financeiro europeu ao longo do último ano. Adicionalmente, é importante referir que o setor bancário espanhol beneficia de importantes fatores atenuantes contra estes riscos, nomeadamente um modelo de negócio com um elevado peso no setor de retalho e na manutenção de níveis de liquidez muito confortáveis.

¹ Banco de Espanha.

² EBA Risk Dashboard.

³ EBA Risk Dashboard.





¹ Fonte: CB Insights, State of Fintech Report.

Transformação digital

Os **hábitos e comportamentos mais digitais que surgiram devido à pandemia da Covid-19 aceleraram o processo de digitalização** do ambiente no qual as entidades financeiras desenvolvem a sua atividade. Desde então, as entidades têm continuado a avançar na sua transformação digital através da adoção de novas ferramentas e tecnologias.

Para o setor bancário, a transformação digital resulta num foco crescente no cliente e em maiores exigências para o manter satisfeito (quanto à conveniência, imediatismo, personalização ou custo). Mais especificamente, a satisfação do cliente está a transformar-se num ponto cada vez mais relevante, visto que o grau de fidelidade dos clientes é cada vez menor ao ser mais fácil mudar de entidade num ambiente digital. Além disso, a digitalização do setor bancário facilita o aparecimento de novos concorrentes não tradicionais, como as Fintech e as plataformas digitais Bigtech, com modelos de negócio que se alavancam nas novas tecnologias, que elevam os padrões da qualidade do serviço e que aumentam a pressão nas margens do setor.

Até então, este **setor não tradicional tinha um tamanho muito reduzido** em relação ao setor financeiro na sua totalidade. Contudo, estes novos participantes cresceram rapidamente num ambiente de taxas de juro baixas e liquidez abundante, e a sua presença pode ser observada em toda a cadeia de valor do setor financeiro (com particular ênfase nos segmentos de pagamentos e crédito ao consumo). No futuro, a capacidade das *Fintech* de adaptar os seus modelos de negócio ao novo ambiente de taxas de juro será fundamental para determinar a evolução do setor. Em particular, o endurecimento das condições financeiras reduziu a apetência dos investidores por este setor (no terceiro trimestre de 2023, o financiamento no setor *Fintech* caiu 64% em termos homólogos anuais)¹. Consequentemente, estas empresas estão a ser forçadas a transferir parte do aumento dos custos de financiamento para a sua base de clientes, o que pode

constituir um desafio para as empresas que baseiam o seu crescimento na prestação de serviços financeiros a baixo custo ou a custo zero.

Por sua vez, o **acesso aos dados e a capacidade para criar valor a partir deles** transformou-se numa importante fonte de vantagem competitiva. Em particular, a utilização, tratamento e armazenamento de dados permite obter informação que serve para criar produtos que criem mais valor para o cliente e que estejam mais adaptados ao seu perfil de risco. Adicionalmente, é observado um aumento dos **casos de utilização e desenvolvimento de novas tecnologias** (como a *Cloud*, Inteligência Artificial ou *blockchain*) no setor, se bem que com vários níveis de maturidade. Em qualquer caso, a utilização de novas tecnologias cria a necessidade de adaptar processos e estratégias de negócio ao novo ambiente.

A **digitalização do setor também traz consigo inúmeras oportunidades** para gerar mais receitas. Em particular, graças à utilização da tecnologia digital, as entidades podem alargar a sua base de clientes e prestar serviços de uma forma mais eficaz e a menor custo, ao poderem chegar a um maior número de potenciais clientes sem que para isso seja necessário alargar a rede de filiais no território.

Por sua vez, a digitalização também permite a criação de novas oportunidades de negócio, por exemplo, oferecendo as suas plataformas digitais para que terceiros comercializem os seus produtos, ou através de novos produtos financeiros que se adaptem melhor às necessidades de cada cliente.

Por sua vez, os padrões de pagamento estão a mudar. A tendência de redução da utilização de numerário como meio de pagamento em favor dos meios de pagamentos eletrónicos acelerou com a Covid-19 e consolidou-se posteriormente. Além disso, o âmbito dos pagamentos digitais está também a evoluir, de um modelo dominado quase exclusivamente por sistemas de cartões (associados a depósitos bancários) para um modelo mais misto no qual também participam as *Fintech* e *Bigtech* (que oferecem soluções de pagamento alternativas, com base em novas tecnologias) e onde aparecem novos tipos de dinheiro e formas privadas de pagamento, como as *stablecoins*.

Neste caso, a rápida expansão do mercado de *criptoativos* e *stablecoins* nos últimos anos impulsionou o investimento em tecnologias como *Distributed Ledger Technology* (DLT) ou criptografia, que permitem o desenvolvimento de novas funcionalidades de valor adicionado em pagamentos (como a capacidade de realizar pagamentos quase instantâneos em qualquer parte do mundo ou a programação de pagamentos através de *Smart Contracts*).

Face a estes avanços, os Bancos Centrais, especialmente nas economias avançadas, estão a avaliar a emissão das suas próprias moedas digitais (CBDC, a sua sigla em inglês) como forma de garantir que os cidadãos e as empresas continuem a ter acesso ao dinheiro do Banco Central na era digital e que o dinheiro que emitem continue a funcionar como uma âncora monetária (apoiando a estabilidade, a integração e a eficiência dos sistemas financeiros e de pagamentos).

Assim, na Zona Euro, o Banco Central Europeu (BCE) está a explorar a possibilidade de emitir um euro digital como complemento do numerário e como solução de pagamento

adicional. Após uma fase de investigação de dois anos, centrada no desenvolvimento de uma proposta de criação do euro digital, na exploração técnica e na aprendizagem, o BCE decidiu, em novembro, passar à fase seguinte do projeto, a fase preparatória. Esta nova fase, que deverá terminar em outubro de 2025, centrar-se-á em definir as bases para a eventual emissão de um euro digital no futuro. A última fase do projeto (fase de pré-lançamento) seria dedicada ao desenvolvimento e à implementação dos diferentes casos de utilização do euro digital, antes de um possível lançamento em 2026 ou 2027. Por sua vez, a Comissão Europeia publicou em junho de 2023 a proposta legislativa que estabelece o quadro jurídico de um eventual euro digital, uma proposta que ainda precisa de ser acordada no Parlamento e no Conselho Europeus.

A Comissão Europeia apresentou também outras propostas legislativas destinadas a alinhar os serviços de pagamento e o setor financeiro em geral com a transformação digital da economia europeia, e que têm um elevado potencial disruptivo. Mais concretamente, é de salientar a proposta de Regulamento relativo a um quadro de acesso a dados financeiros (FIDAR), que estabelecerá direitos e obrigações no intercâmbio de dados financeiros dos clientes para além das contas de pagamento.

É também de salientar a proposta de atualização da Diretiva europeia relativa aos pagamentos que, entre outros, introduzirá alterações na gestão das autorizações de dados de pagamento dos clientes e medidas para combater e atenuar a fraude nos pagamentos eletrónicos. No entanto, estas propostas têm ainda de passar pelo processo legislativo antes de poderem ser implementadas.

O CaixaBank enfrenta o desafio da digitalização com uma estratégia centrada na experiência do cliente. Este sentido, a transformação digital oferece novas oportunidades à Entidade para conhecer os clientes e oferecer-lhes uma proposta de maior valor, através de um modelo de atendimento omnicanal. Em particular, o CaixaBank dispõe de uma plataforma de distribuição que combina uma grande capilaridade física com elevadas capacidades

digitais. Prova disso é que a Entidade possui mais de 11 milhões de clientes digitais em Espanha.

Além disso, para dar resposta à alteração de hábitos dos clientes, a entidade está a colocar especial ênfase nas iniciativas que permitem melhorar a interação com os clientes através de canais não presenciais. Por outro lado, a transformação digital está também a conduzir ao aprofundamento do desenvolvimento de capacidades como a análise avançada e a prestação de serviços nativos digitais. Relativamente a este último ponto, destaca-se a proposta do imagin, um ecossistema digital e plataforma *lifestyle* focado no segmento mais jovem, no qual são oferecidos produtos e serviços, financeiros e não financeiros, próprios ou de terceiros. Adicionalmente, a entidade está também a impulsionar novas formas de trabalho (mais transversais e colaborativas) e procura colaborar ativamente com novos participantes que oferecem serviços que podem integrar-se na proposta de valor do grupo.

Cibersegurança

A transformação digital é vital para a competitividade e eficiência da banca, mas aumenta também os riscos tecnológicos. Neste sentido, a maior operatividade digital de clientes e colaboradores torna necessário aumentar o foco em termos de cibersegurança e de proteção da informação.

O **risco informático** representa uma **grande ameaça para a estabilidade financeira e para a economia global**. Em particular, os incidentes informáticos podem ter impacto em várias atividades financeiras (como a concessão de crédito e os serviços de pagamento e liquidação), perturbando as tecnologias da informação e de comunicação (TIC) que as apoiam. Os incidentes informáticos podem também envolver a utilização indevida dos dados que estas tecnologias tratam ou armazenam. No setor financeiro, os bancos têm múltiplos pontos de contacto com terceiros, o que aumenta a sua exposição a ciberataques e estes podem ser utilizados como ponto de entrada para ataques no setor financeiro.

Além disso, o panorama das ciberameaças está em **constante evolução** e a tornar-se **cada vez mais complexo** em resultado da crescente digitalização da economia, do aumento da dependência de terceiros e das tensões geopolíticas. Por outro lado, o custo dos incidentes informáticos foi aumentando de forma contínua e significativa ao longo dos anos.

Neste contexto, a **União Europeia (UE)** está a **responder ao risco informático com uma série de iniciativas**, entre as quais a **legislação relativa à resiliência operacional digital (DORA)**, em vigor desde janeiro de 2023 e destinada a criar um quadro regulamentar para garantir que as entidades financeiras possam resistir, responder a qualquer tipo de perturbação ou ameaça relacionada com as TIC.

O CaixaBank está consciente do nível de ameaça existente e considera a cibersegurança como uma prioridade. Por isso, possui um **plano estratégico de segurança da informação** que mede continuamente as capacidades de cibersegurança do Grupo e procura manter a entidade na vanguarda da proteção da informação, de acordo com os melhores padrões do mercado.

*O CaixaBank possui um **plano estratégico de segurança da informação** que mede continuamente as capacidades de cibersegurança do Grupo.*



Sustentabilidade

O objetivo de **descarbonização da economia europeia** a médio prazo está a ser acompanhado por uma regulação cada vez mais exigente sobre como abordar a sustentabilidade e por uma crescente pressão (quer de investidores quer de autoridades e supervisores) para que as empresas ajustem as suas estratégias em consonância.

Neste sentido, destaca-se a entrada em vigor da taxonomia verde da UE, que estabelece um sistema de classificação de atividades sustentáveis e a aprovação dos requisitos de informação acerca do grau de alinhamento com a taxonomia para as empresas sujeitas à diretiva NFRD (*Non-Financial Reporting Directive*). As entidades de crédito (que também estão sujeitas a esta diretiva), deverão divulgar a proporção das exposições que estão dentro do perímetro da taxonomia e reportar a proporção das exposições alinhadas com a taxonomia (*Green Asset Ratio*), a partir do fecho do exercício de 2023.

Do mesmo modo, destaca-se a aprovação da nova **Diretiva relativa aos Relatórios de Sustentabilidade (CSRD)** em 2022, cuja implementação em 2024 constituirá um importante passo em frente em relação aos atuais requisitos de informação ASG contidos no relatório de gestão, promovendo a transparência e a comparabilidade dos relatórios. Por sua vez, espera-se que a Diretiva, ao estender-se à cadeia de valor, acelere a transição sustentável do tecido empresarial.

No âmbito da supervisão bancária, destaca-se o **plano de ação do BCE para integrar explicitamente as alterações climáticas e a transição energética no seu quadro de operações**. Em conformidade com este plano, o BCE começou a incorporar critérios climáticos no seu programa de compra de dívida empresarial e no seu quadro de ativos de garantia (ou garantias). Estas medidas visam reduzir o risco climático no balanço do BCE, promover uma maior transparência e divulgação dos riscos climáticos pelas empresas e entidades financeiras, melhorar a gestão dos riscos climáticos e apoiar a transição verde da economia.

Além disso, destaca-se a **fixação de expectativas de supervisão neste âmbito** e a avaliação das práticas dos bancos relacionadas com a estratégia, a governação e a gestão de riscos climáticos e ambientais.

Por sua vez, a **Autoridade Bancária Europeia (EBA) dispõe também de um plano de ação para a integração dos aspetos ASG no quadro regulamentar e de supervisão**. Entre as várias iniciativas, destaca-se a integração dos riscos climáticos no quadro dos exercícios de stress para avaliar a resiliência do setor bancário europeu face aos riscos climáticos. Neste sentido, a EBA, juntamente com outras autoridades supervisoras europeias, o BCE e o *European System Risk Board (ESRB)*, estão a trabalhar num exercício único one-off para avaliar a preparação e a resistência do setor financeiro em relação ao pacote de medidas legislativas (em matéria de energia, transporte, redução de emissões, utilização dos solos e silvicultura) incluídas no "**Fit-for-55**", para reduzir as emissões de GEE do bloco em 55% até 2030. O exercício foi lançado no último trimestre

2023 e os resultados serão publicados no primeiro trimestre de 2025.

Do mesmo modo, a **UE aprovou em 2021 a lei climática europeia** (que estabelece os objetivos de redução de emissões do bloco em 2030 e de neutralidade de emissões em 2050 como um compromisso legal), tendo começado a implementar medidas e reformas em vários setores económicos (desde habitação a energia e transporte) para reduzir as emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE) alinhadas com os objetivos estabelecidos e avançar para uma economia descarbonizada. Além disso, com a invasão russa da Ucrânia, a Comissão Europeia apresentou o plano REPowerEU para acelerar drasticamente a transição energética e tornar a Europa independente dos combustíveis fósseis provenientes da Rússia. Em Espanha, **graças ao Plano de Recuperação Next Generation UE (NGEU)** foram atribuídos quase 4.600 MME¹ em 2022, e **estima-se que tenham sido destinados cerca de 7.500 MME² adicionais** em 2023 para investimentos em energias renováveis, mobilidade sustentável e reabilitação energética de edifícios, impulsionando assim a transição verde da economia. Neste ambiente, **o CaixaBank considera essencial avançar na transição para uma economia de baixo carbono, que promova o desenvolvimento sustentável sendo socialmente inclusiva e mantendo a excelência da Governação Empresarial**. Por este motivo, e para concretizar este compromisso, a **Sustentabilidade** (na sua vertente ambiental, social e de governação) **é um dos três pilares do novo Plano Estratégico 2022-24 do Grupo**. As atuações enquadradas neste eixo estratégico concretizam-se no Plano Diretor de Sustentabilidade Bancária 2022-2.



¹ IGAE Execução orçamental Administração Geral do Estado e organismos.
² Segundo os Orçamentos Gerais do Estado para 2023.

4. Estratégia

Plano Estratégico 2022-2024



Em 2022, o CaixaBank apresentou o seu Plano Estratégico 2022-2024, com o lema “Perto dos nossos clientes”. O Plano sustenta-se nas três linhas estratégicas e dois facilitadores transversais.



1.ª CRESCIMENTO DO NEGÓCIO

A primeira linha estratégica centra-se na promoção do crescimento do negócio, desenvolvendo a melhor proposta de valor para os nossos clientes. O CaixaBank desenvolveu um mercado financeiro líder no mercado espanhol, com uma oferta comercial construída em torno das experiências dos clientes. Ao longo deste Plano, vamos continuar a expandir as capacidades deste mercado financeiro, visando o aumento da penetração dos nossos produtos e serviços entre os clientes, desenvolvendo a oferta comercial e dando um salto quantitativo e qualitativo na construção de ecossistemas. As principais ambições desta linha são:



Reforçar a liderança no setor bancário retalhista através de novos produtos de habitação e consumo para promover o negócio, assim como conseguir uma maior penetração em seguros e produtos de poupança a longo prazo.



Conseguir uma posição de liderança em *corporate*, empresas e pequenas e médias empresas.



Promover os ecossistemas como nova fonte de rendimento em torno da habitação, mobilidade, negócios ou segmento sénior.

2.ª OPERAR UM MODELO DE ATENDIMENTO EFICIENTE

A segunda linha estratégica tem como objetivo manter um **modelo de serviço eficiente, adaptando-o às preferências do cliente**. Ao fazê-lo, procuramos aproveitar a oportunidade criada pela redução das barreiras à entrada de novas tecnologias que permitam explorar novas formas de interação com os clientes. Assim, as principais ambições desta linha são:



Assegurar **uma experiência best-in-class** ao cliente.



Conseguir uma **maior eficiência operativa e comercial**.



Aumentar a **capacidade de venda digital**.

3.ª SUSTENTABILIDADE

A terceira e última linha estratégica deste novo Plano tem como objetivo consolidar o Grupo CaixaBank como uma **referência em sustentabilidade na Europa**. A prioridade das questões ambientais, sociais e de governação na agenda europeia proporciona-nos uma oportunidade única de aproveitar as vantagens competitivas inerentes à forma de banca do CaixaBank, destacando o compromisso social como valor fundamental e a liderança europeia em microfinanças. As principais iniciativas são:



Acompanhar os clientes na sua **transição energética** e o **compromisso com a nossa transição**.



Liderar o impacto social positivo e promover a inclusão financeira.



Promover uma cultura responsável e ser uma referência no setor de governação.



O Plano incorpora também **dois facilitadores transversais** que darão apoio à implementação destas três prioridades estratégicas: por um lado, **as pessoas**, e, por outro, **a tecnologia**.



Em primeiro lugar, o Grupo CaixaBank dá especial atenção **às pessoas**, e pretende ser o melhor banco para se trabalhar, promovendo uma cultura de equipa entusiasmante, empenhada, colaborativa e ágil que fomenta uma **liderança mais próxima e motivadora**.

A Entidade quer reforçar os programas de desenvolvimento e os planos de carreira dos seus colaboradores, com um modelo mais proativo de **desenvolvimento das equipas** centrado nas *skills* críticas.

Ao mesmo tempo, o Grupo CaixaBank continuará a promover novas formas de trabalho colaborativo, fomentando o trabalho remoto e ajudando os seus colaboradores a desenvolver o seu potencial com igualdade de oportunidades através de **uma cultura baseada na meritocracia e diversidade**.



O segundo facilitador centra-se **na tecnologia**. O Grupo CaixaBank tem excelentes capacidades tecnológicas, nas quais continuará a investir para continuar a promover o negócio com o objetivo de:

- Ter uma infraestrutura de TI **eficiente, flexível e resiliente** graças ao esforço de transformação tecnológica do CaixaBank Tech, à adoção da tecnologia *cloud* como fundamento, ao desenvolvimento de dados e capacidades analíticas avançadas, e à **melhoria contínua das capacidades de defesa cibernética para minimizar o risco crescente nesta área**.
- Avançar para a **gestão de processos end-to-end**, através da identificação e reformulação de processos-chave e da construção peças modulares reutilizáveis de arquitetura funcional.
- **Atribuição** eficiente de **recursos**

Nestes dois primeiros anos do Plano Estratégico, **os principais indicadores financeiros apresentam resultados muito favoráveis**. Como resultado da implementação e execução do Plano, o CaixaBank espera **superar os objetivos** financeiros definidos para **2024**.

5. Resultados e informação financeira

Principais métricas financeiras do Grupo CaixaBank

A informação financeira de gestão referente aos dados consolidados do Grupo CaixaBank, cujas principais métricas financeiras são:

(Milhões de euros)

	2023	2022	Varição
RESULTADOS			
Receitas core	15.137	11.504	31,6%
Margem de exploração	8.410	5.519	52,4%
Resultado atribuído ao Grupo	4.816	3.129	53,9%
PRINCIPAIS RÁCIOS (últimos 12 meses)			
Rácio de eficiência	40,9%	50,3%	(9,3)
Custo do risco (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

(*) As informações financeiras publicadas em 2022 foram reexpressas de acordo com a IFRS 17 / IFRS 9.

(Milhões de euros / %)

	2023	2022	Varição
BALANÇO			
Ativo total	607.167	598.850	1,4%
Capital próprio	36.339	33.708	7,8%
ATIVIDADE			
Recursos do cliente	630.330	611.300	3,1%
Crédito a clientes, bruto	354.098	361.323	(2,0%)
GESTÃO DO RISCO			
Rácio de incumprimento	2,7%	2,7%	0,0
Cobertura da morosidade	73%	74%	(0,7)
LIQUIDEZ			
Ativos líquidos totais	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)
SOLVÊNCIA			
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
Ativos ponderados por risco (APR)	228.428	215.103	13.325
Leverage Ratio	5,8%	5,6%	0,2

Na secção seguinte "Resultados" é apresentada a evolução dos negócios do CaixaBank Payments&Consumer, salvo indicação em contrário.

Resultados do CaixaBank Payments & Consumer

A demonstração de resultados do CaixaBank Payments & Consumer para o exercício de 2023 é apresentada abaixo, juntamente com uma comparação com o exercício anterior.

milhares de euros	2023	2022
Margem de juros	511.062	579.654
Receitas por dividendos	77.755	64.767
Comissões líquidas	352.654	340.848
Ganhos/perdas por ativos e passivos financeiros e outros	(1.736)	(363)
Outras receitas e despesas de exploração	(55.544)	(27.502)
Margem bruta	884.191	957.404
Despesas recorrentes, de administração e amortização	(275.121)	(257.695)
Despesas extraordinárias		
Margem de exploração	609.070	699.709
Perdas por imparidade de ativos financeiros	(207.180)	(127.671)
Outras dotações a provisões	(76.879)	(56.169)
Ganhos/perdas na alienação de ativos e outros	(348)	(38)
Resultado antes de impostos	324.663	515.831
Imposto sobre as sociedades	(90.581)	(137.184)
Resultado após impostos	234.082	378.647

O **resultado após impostos** atingiu 234 milhões de euros, em comparação com 379 milhões de euros no ano anterior (-38%).

Em 2023, a atividade do negócio de financiamento ao consumo e dos meios de pagamento continuou a crescer, tal como o setor do consumo em termos globais, uma vez ultrapassados os efeitos da pandemia.

O número de cartões existentes atinge 32,7 milhões no final de 2023

O **volume de faturação** dos cartões foi de 106.859 milhões de euros, registando um crescimento de +10% em relação a 2022

O **novo financiamento concedido** e as **vendas de cartões financiadas** cresceram +6% em relação ao ano anterior para 6.088 milhões de euros.

A **carteira de crédito** aos clientes, excluindo ajustes de valor e ajustes de avaliação, aumentou +5% em relação ao ano anterior, para 9.857 milhões de euros em 2022.

A **margem de juros** atingiu 511 milhões de euros (-11,8% em relação ao ano anterior). A queda da margem de juros líquida deve-se a um aumento dos custos de financiamento, ligados à evolução das taxas de juro do mercado, de 140 milhões de euros, que foi superior ao crescimento das receitas de 71 milhões de euros.

As **comissões líquidas** atingiram 352 milhões de euros (+3,5% em relação ao ano anterior), com um aumento das taxas de intercâmbio resultante do maior volume de atividade.

A evolução de **outras receitas e despesas de exploração** foi afetada pelo registo da taxa bancária no valor de -41 milhões de euros

O crescimento do custo de financiamento e do Imposto Bancário fez com que a **Margem Bruta** da empresa diminuísse 7,6% em relação a 2022.

As **despesas de administração e amortização** atingiram 275 milhões de euros face a 258 milhões de euros no ano anterior (+6,8%), investindo na melhoria dos Sistemas, na inovação e digitalização, e na melhoria do serviço ao cliente

As **perdas por imparidade de ativos financeiros** aumentaram +62,3%, resultado da evolução da situação macroeconómica, mantendo níveis de cobertura elevados.

As **outras dotações a provisões** aumentaram +36,9 % devido a uma maior cobertura dos saldos disponíveis dos cartões (em 2022 houve uma recuperação líquida de 9 milhões de euros e em 2023 houve uma dotação líquida de 15 milhões de euros) e à provisão para o imposto do selo português registada em 2023, que foram superiores à diminuição das dotações para contingências legais (46 milhões de euros em 2023 e 64 milhões de euros em 2022)

Os **ganhos/perdas na alienação de ativos e outros** compreendem essencialmente os resultados de operações pontuais e os resultados nas vendas e amortizações de ativos. A sua evolução é principalmente influenciada por acontecimentos extraordinários ocorridos em 2023.

Durante 2023, a Empresa continuou a desenvolver novos negócios e a oferecer novas soluções tanto em Espanha como em Portugal através da sucursal.

Liquidez

A Entidade gere o risco de liquidez a fim de manter os níveis de liquidez que lhe permitam cumprir confortavelmente os seus compromissos de pagamento e não comprometam a atividade investidora devido à falta de fundos passíveis de empréstimo, mantendo-se sempre dentro do quadro de propensão para o risco.

Na nota 3.4.3. "Risco de liquidez e financiamento" do anexo destas contas anuais individuais são descritos os princípios estratégicos e a estratégia de risco e apetência ao risco de liquidez e financiamento da Entidade.

Os principais números do Grupo CaixaBank em relação à liquidez e à estrutura de financiamento são os seguintes:

	Grupo CaixaBank	
(Milhões de euros)	31-12-2023	31-12-2022(*)
Ativos líquidos totais	160.204	139.010
<i>em que: HQLA</i>	<i>101.384</i>	<i>95.063</i>
<i>em que: saldo disponível em apólice não HQLA</i>	<i>58.820</i>	<i>43.947</i>
Financiamento institucional	56.227	53.182

(*) Informação correspondente às contas anuais consolidadas elaboradas

Os requisitos regulamentares de liquidez para o caso do perímetro de conformidade e cumprimento regulamentar "Subgrupo único de liquidez" (Subgrupo CaixaBank), são os seguintes:

O Liquidity Coverage Ratio (LCR) a 31 de dezembro de 2023 é de 215%, apresentando uma posição de liquidez confortável (203% de LCR médio nos últimos 12 meses), muito acima do requisito mínimo regulamentar de 100 %.

O Net Stable Funding Ratio (NSFR) é de 144% a 31 de dezembro de 2023, acima do mínimo regulamentar exigido de 100%.



Gestão da capital

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

Por este motivo, os números desta secção correspondem às informações do Grupo CaixaBank:

	Grupo CaixaBank	
	31-12-2023	31-12-2022(*)
(Milhões de euros e %)		
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,4%	12,8%
Tier 1	14,4%	14,8%
Capital total	17,1%	17,3%
Ativos ponderados por risco (APR)	228.428	215.103

(*) Informação correspondente às contas anuais consolidadas elaboradas.

Os requisitos de capital exigidos ao Grupo CaixaBank em dezembro de 2023 estão fixados em 8,53% para CET1, 10,34% para Tier 1 e 12,75% para Capital Total.

As informações sobre a solvência e os rácios de capital do Grupo CaixaBank exigidos pela regulamentação em vigor em 2023 estão detalhadas na Nota 4 das Contas Anuais Consolidadas do Grupo CaixaBank.

¹ Os passivos elegíveis incluem a dívida Senior non-preferred, a dívida senior preferred e outros passivos pari-passu a esta, sob critério do Conselho Único de Resolução.



6. Informação não financeira

A informação não financeira do CaixaBank Payments&Consumer, E.F.C., E.P. S.A. (Sociedade Unipessoal), está incluída no ponto 11: Estado de informação não financeira, do Relatório de Gestão Consolidado do Grupo CaixaBank.



Glossário – Informação financeira

Para além da informação financeira, elaborada de acordo com as Normas Internacionais de Informação Financeira (IFRS), este documento inclui determinadas Medidas Alternativas de Rendimento (MAR), segundo a definição das Diretrizes sobre Medidas Alternativas de Rendimento publicadas pela *European Securities and Markets Authority* 30 de junho de 2015 (ESMA/2015/1057 diretrizes ESMA). O CaixaBank utiliza determinadas MAR, que não foram auditadas, com o objetivo de contribuir para uma melhor compreensão da evolução financeira do Grupo. Estas medidas devem ser consideradas informação adicional, e de forma alguma substituir a informação financeira elaborada ao abrigo das IFRS. Além disso, a forma como o Grupo define e calcula estas medidas pode diferir de outras medidas semelhantes calculadas por outras empresas e, portanto, podem não ser comparáveis.

As Diretrizes ESMA definem as MAR como uma medida financeira de rendimento financeiro passado ou futuro, da situação financeira ou dos fluxos de caixa, exceto uma medida financeira definida ou detalhada no âmbito da informação financeira aplicável.

Seguindo as recomendações das diretrizes mencionadas, são apresentados a seguir: os detalhes das MAR utilizadas, bem como a conciliação de determinados indicadores de gestão com os apresentados nas demonstrações financeiras consolidadas IFRS. Os números são apresentados em milhões de euros, salvo indicação em contrário.

Rentabilidade e eficiência

Diferencial dos clientes: é a diferença entre: (i) taxa média do rendimento da carteira de crédito (obtida como quociente entre as receitas da carteira de crédito e o saldo líquido médio da carteira de crédito para esse período) e; (ii) taxa média dos recursos da atividade retalhista (obtida como o quociente entre os custos dos recursos da atividade retalhista e o saldo médio dos mesmos, excluindo os passivos subordinados que possam ser classificados como retalhistas). Permite o acompanhamento do diferencial entre receitas e despesas de juros de clientes.

Nota: Os saldos médios do período observado são calculados com base nos saldos diários do período, exceto no caso de algumas filiais para as quais os saldos médios são calculados como a média aritmética dos saldos pontuais em vigor em cada fecho mensal.

Diferencial de equilíbrio: é a diferença entre: (i) taxa média do rendimento dos ativos (obtida como o quociente entre as receitas de juros e os ativos totais médios para esse período) e; (ii) a taxa média do custo dos recursos (obtida como o quociente entre as despesas de juros e os recursos totais médios do período). Permite o acompanhamento do diferencial entre as receitas e as despesas de juros que gera a totalidade dos ativos e passivos do balanço do Grupo.

Nota: Os saldos médios do período observado são calculados com base nos saldos diários do período, exceto no caso de algumas filiais para as quais os saldos médios são calculados como a média aritmética dos saldos pontuais em vigor em cada fecho mensal.

ROE: É o quociente entre o resultado atribuído ao Grupo (ajustado pelo montante do cupão do *Additional Tier 1* registado em fundos próprios) e os fundos próprios mais ajustes de avaliação médios, dos últimos doze meses (calculados como a média dos saldos médios mensais). Permite o acompanhamento da rentabilidade obtida sobre os capitais próprios.

ROTE: é o quociente entre; (i) resultado atribuído ao Grupo (ajustado pelo montante do cupão do *Additional Tier 1* registado em fundos próprios) e; (ii) fundos próprios mais ajustes de avaliação médios de doze meses (calculados como a média dos saldos médios mensais) deduzindo os ativos intangíveis com critérios de gestão (obtidos da rubrica Ativos intangíveis do balanço público mais os ativos intangíveis e fundos de comércio associados aos investimentos líquidos do seu fundo de imparidade, registados na rubrica Investimentos em empresas comuns e associadas do balanço público). Indicador utilizado para medir a rentabilidade do capital próprio tangível.

ROA: é o quociente entre o resultado líquido (ajustado pelo montante do cupão do *Additional Tier 1* registado em fundos próprios) e os ativos totais médios, dos últimos doze meses (calculados como a média dos saldos diários do período analisado). Indica a rentabilidade obtida em relação aos ativos.

RORWA: é o quociente entre o resultado líquido (ajustado pelo montante do cupão do *Additional Tier 1* registado em fundos próprios) e os ativos totais médios ponderados pelo risco dos últimos doze meses (calculados como a média dos saldos médios trimestrais). Indica a rentabilidade obtida ponderando os ativos pelo seu risco.

Rácio de eficiência: é o quociente entre as despesas de exploração (despesas de administração e amortização) e a margem bruta (ou receitas *core* para o rácio de eficiência *core*) dos últimos doze meses. Rácio habitual no setor bancário para relacionar os custos com as receitas geradas.

Gestão do risco

Custo do risco (CoR): é o quociente entre o total de dotações para insolvências (doze meses) e o saldo bruto médio de créditos aos clientes e riscos contingentes, com critérios de gestão (calculado como a média dos saldos de fecho de cada um dos meses do período). Métrica utilizada para monitorizar o custo por dotações para insolvências sobre a carteira de crédito.

Rácio de incumprimento: é o quociente entre (i) os devedores duvidosos do crédito a clientes e dos riscos contingentes, com critérios de gestão e; (ii) os créditos a clientes e riscos contingentes brutos, com critérios de gestão. Métrica utilizada para monitorizar e acompanhar a evolução da qualidade da carteira de crédito.

Rácio de cobertura: é o quociente entre (i) o total de fundos de imparidade do crédito a clientes e dos riscos contingentes, com critérios de gestão e; (ii) devedores duvidosos do crédito a clientes e dos riscos contingentes, com critérios de gestão. Métrica utilizada para monitorizar a cobertura através de provisões dos créditos duvidosos.

Rácio de cobertura de imóveis disponíveis para venda: é o quociente entre (i) a dívida bruta anulada na execução hipotecária ou dação do imóvel menos o valor contabilístico líquido atual do ativo imobiliário e; (ii) a dívida bruta anulada na execução hipotecária ou dação do imóvel. Reflete o nível de cobertura através de amortizações realizadas e provisões contabilísticas dos ativos de hipoteca executada disponíveis para venda.

Rácio de cobertura contabilística de imóveis disponíveis para venda: é o quociente entre (i) a cobertura contabilística (provisões contabilísticas dos ativos de hipoteca executada) e; (ii) o valor contabilístico bruto do ativo imobiliário (soma do valor contabilístico líquido e da cobertura contabilística). Rácio utilizado como indicador de cobertura dos ativos de hipoteca executada disponíveis para venda através de provisões contabilísticas.

Liquidez

Ativos líquidos totais: soma dos HQLA (*High Quality Liquid Assets* de acordo com o estabelecido no regulamento delegado da Comissão Europeia de 10 de outubro de 2014) e o disponível na política não-HQLA do Banco Central Europeu.

Ativos líquidos totais: é a soma dos HQLA (*High Quality Liquid Assets* de acordo com o estabelecido no regulamento delegado da Comissão Europeia de 10 de outubro de 2014) e o disponível na política não-HQLA do Banco Central Europeu. Indicador que reflete a liquidez da Entidade.

Loan to deposits: é o quociente entre (i) o crédito líquido concedido a clientes com critérios de gestão deduzido pelos créditos de mediação (financiamento concedido por Organismos Públicos) e; (ii) os depósitos de clientes. Mostra a estrutura do financiamento retalhista (permite avaliar a proporção do crédito retalhista que é financiado por recursos da atividade de clientes).

Outros indicadores relevantes

Capitalização bolsista: produto do valor de cotação da ação e do número de ações em circulação, excluindo ações próprias na data de fecho do período.

Adaptação da estrutura da demonstração de resultados pública ao formato de gestão

Comissões líquidas. Inclui as seguintes rubricas:

- Receitas por comissões.
- Despesas por comissões.

Resultado de operações financeiras. Inclui as seguintes rubricas:

- Ganhos ou perdas no desreconhecimento de ativos e passivos financeiros não avaliados a justo valor através de alterações nos resultados (líquido).
- Ganhos ou perdas por ativos financeiros não negociáveis avaliados obrigatoriamente ao justo valor através de alterações nos resultados (líquido).
- Ganhos ou perdas por ativos e passivos financeiros detidos para negociação (líquido).
- Ganhos ou perdas resultantes da contabilidade de cobertura (líquido).
- Diferenças cambiais (líquidas).

Despesas de administração e amortização. Inclui as seguintes rubricas:

- Despesas de Administração.
- Amortização.

Margem de exploração.

- (+) Margem bruta.
- (-) Despesas de exploração.

Perdas por imparidade de ativos financeiros e outras provisões. Inclui as seguintes rubricas:

- Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos financeiros não avaliados a justo valor através de alterações nos resultados e perdas e ganhos líquidos por modificação.
- Provisões ou reversão de provisões.

Das quais: Dotações para insolvências.

- Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos financeiros não avaliados a justo valor através de alterações nos resultados correspondentes a Empréstimos e adiantamentos a receber de clientes com critérios de gestão.
- Provisões ou reversão de provisões correspondentes a Provisões para riscos contingentes com critérios de gestão.

Das quais: Outras dotações a provisões.

- Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos financeiros não avaliados a justo valor através de alterações nos resultados, excluindo o saldo correspondente a Empréstimos e adiantamentos a receber de clientes com critérios de gestão.

- Provisões ou reversão de provisões, excluindo as provisões correspondentes a riscos contingentes com critérios de gestão.

Ganhos/perdas no desconhecimento de ativos e outros. Inclui as seguintes rubricas:

- Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de investimentos em empresas comuns ou associadas.
 - Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos não financeiros.
 - Ganhos ou perdas no desconhecimento de ativos não financeiros e participações (líquido).
 - Goodwill negativo reconhecido nos resultados.
- Ganhos ou perdas provenientes de ativos não correntes e grupos de alienação de elementos classificados como detidos para venda não admissíveis como operações descontinuadas (líquido).

