

# Contas anuais do CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A. (Sociedade Unipessoal) 2023

Contas Anuais e Relatório de Gestão que o Conselho de Administração, na sua reunião de 20 de março de 2024, decidiu submeter para aprovação do Acionista Único.

## CONTAS ANUAIS DO CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER A 31 DE DEZEMBRO DE 2023

- Balanços a 31 de dezembro de 2023 e 2022, antes da aplicação do resultado
- Demonstrações de resultados correspondentes aos exercícios anuais finalizados a 31 de dezembro de 2023 e 2022
- Demonstrações de alterações no capital próprio correspondentes aos exercícios anuais finalizados a 31 de dezembro de 2023 e 2022
  - ◆ Demonstrações de receitas e despesas reconhecidas
  - ◆ Demonstrações totais de alterações no capital próprio
- Demonstrações de fluxos de caixa correspondentes aos exercícios anuais finalizados a 31 de dezembro de 2023 e 2022
- Relatório correspondente ao exercício anual finalizado a 31 de dezembro de 2023.

**BALANÇOS****ATIVO***(Milhares de euros)*

	NOTA	31-12-2023	31-12-2022 (*)
<b>Ativos financeiros não negociáveis avaliados obrigatoriamente ao justo valor através de alterações nos resultados</b>		<b>114</b>	<b>10</b>
Instrumentos de capital		114	10
<b>Ativos financeiros ao justo valor através de alterações noutra rendimento integral</b>	<b>9</b>	<b>39.607</b>	<b>32.820</b>
Instrumentos de capital		39.607	32.820
<b>Ativos financeiros a custo amortizado</b>	<b>10</b>	<b>9.626.556</b>	<b>9.161.948</b>
Empréstimos e adiantamentos		9.626.556	9.161.948
Entidades de crédito		86.963	74.751
Clientes		9.539.593	9.087.197
<b>Investimentos em subsidiárias, empresas comuns e associadas</b>	<b>11</b>	<b>659.780</b>	<b>636.559</b>
Sociedades do grupo		249.920	250.720
Empresas comuns		30	30
Entidades associadas		409.830	385.809
<b>Ativos tangíveis</b>	<b>12</b>	<b>57.600</b>	<b>50.069</b>
Ativo fixo tangível		57.600	50.069
De uso próprio		57.600	50.069
<b>Ativos intangíveis</b>	<b>13</b>	<b>355.718</b>	<b>395.454</b>
Goodwill		19.210	21.662
Outros ativos intangíveis		336.508	373.792
<b>Ativos por impostos</b>		<b>105.996</b>	<b>106.684</b>
Ativos por impostos correntes		210	506
Ativos por impostos diferidos	<b>18</b>	105.786	106.178
<b>Outros ativos</b>	<b>14</b>	<b>147.639</b>	<b>129.586</b>
Existências		22.008	14.464
Restantes ativos		125.631	115.122
<b>Ativos não correntes e grupos para alienação de elementos classificados como detidos para venda</b>		<b>923</b>	<b>3.723</b>
<b>TOTAL ATIVO</b>		<b>10.993.933</b>	<b>10.516.853</b>
Memorando:			
Compromissos de empréstimos concedidos		27.822.982	26.456.988

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

**BALANÇOS****PASSIVO***(Milhares de euros)*

	NOTA	31-12-2023	31-12-2022 (*)
<b>Passivos financeiros a custo amortizado</b>	<b>15</b>	<b>8.443.205</b>	<b>8.018.757</b>
Depósitos		8.382.435	7.963.181
Entidades de crédito		8.382.435	7.963.181
Outros passivos financeiros		60.770	55.576
<b>Provisões</b>	<b>16</b>	<b>146.314</b>	<b>116.337</b>
Outras remunerações aos colaboradores a longo prazo		111	368
Questões processuais e litígios por impostos pendentes		97.413	81.807
Compromissos e garantias concedidas		47.837	33.430
Restantes provisões		953	732
<b>Passivos por impostos</b>		<b>100.982</b>	<b>141.461</b>
Passivos por impostos correntes	<b>18</b>	96.676	139.192
Passivos por impostos diferidos		4.306	2.269
<b>Outros passivos</b>	<b>14</b>	<b>246.884</b>	<b>233.260</b>
<b>TOTAL PASSIVO</b>		<b>8.937.385</b>	<b>8.509.815</b>

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

**BALANÇOS****CAPITAL PRÓPRIO***(Milhares de euros)*

	NOTA	31-12-2023	31-12-2022 (*)
<b>FUNDOS PRÓPRIOS</b>	<b>17</b>	<b>2.046.501</b>	<b>2.001.743</b>
<b>Capital</b>		<b>135.156</b>	<b>135.156</b>
Prémio de emissão		45.683	45.683
Lucros retidos		560.421	371.098
Outras reservas		1.071.159	1.071.159
Resultado do exercício		234.082	378.647
(-) Dividendos e remunerações provisórias	<b>6</b>	0	0
<b>OUTRO RENDIMENTO INTEGRAL ACUMULADO</b>		<b>10.047</b>	<b>5.295</b>
<b>Elementos que não serão reclassificados em resultados</b>		<b>10.047</b>	<b>5.295</b>
Alterações no justo valor de instrumentos de capital próprio medidos ao justo valor através de alterações noutra rendimento integral		10.047	5.295
<b>TOTAL PATRIMÓNIO LÍQUIDO</b>		<b>2.056.548</b>	<b>2.007.038</b>
<b>TOTAL PASSIVO E PATRIMÓNIO LÍQUIDO</b>		<b>10.993.933</b>	<b>10.516.853</b>

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

**DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADOS***(Milhares de euros)*

	NOTA	2023	2022 (*)
Receitas de juros	21	713.842	642.584
Ativos financeiros a custo amortizado		713.842	642.584
Despesas de juros	22	(202.780)	(62.930)
<b>MARGEM DE JUROS</b>		<b>511.062</b>	<b>579.654</b>
Receitas por dividendos	23	77.755	64.767
Receitas por comissões	24	715.682	695.308
Despesas por comissões	24	(363.028)	(354.460)
Diferenças cambiais líquidas		(1.736)	(363)
Outras receitas de exploração	25	44.686	41.138
Outras despesas de exploração	25	(100.230)	(68.640)
<b>MARGEM BRUTA</b>		<b>884.191</b>	<b>957.404</b>
Despesas de administração		(190.276)	(176.774)
Despesas com pessoal	26	(44.648)	(40.592)
Outras despesas de administração	27	(145.628)	(136.182)
Amortização	12 e 13	(84.845)	(80.921)
Provisões ou reversão de provisões	16	(65.798)	(55.742)
Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos financeiros não avaliados ao justo valor através de alterações nos resultados e perdas ou ganhos líquidos por modificação	28	(207.180)	(127.671)
Ativos financeiros a custo amortizado		(207.180)	(127.671)
Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de investimentos em subsidiárias, empresas comuns ou associadas	11	(3.499)	(823)
Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos não financeiros		(7.582)	396
Ativos tangíveis	12	0	(627)
Ativos intangíveis	13	(7.582)	1.023
Ganhos ou perdas no desconhecimento de ativos não financeiros	29	(58)	2
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)	30	(290)	(40)
<b>GANHOS OU PERDAS ANTES DE IMPOSTOS PROVENIENTES DAS ATIVIDADES CORRENTES</b>		<b>324.663</b>	<b>515.831</b>
Despesas ou receitas por impostos sobre os resultados das atividades correntes	18	(90.581)	(137.184)
<b>GANHOS OU PERDAS APÓS IMPOSTOS PROVENIENTES DAS ATIVIDADES CORRENTES</b>		<b>234.082</b>	<b>378.647</b>
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>		<b>234.082</b>	<b>378.647</b>

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

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

	2023	2022 (*)
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>	<b>234.082</b>	<b>378.647</b>
<b>OUTRO RENDIMENTO INTEGRAL</b>	<b>4.752</b>	<b>(5.165)</b>
Elementos que não serão reclassificados em resultados	4.752	(5.165)
Alterações do justo valor dos instrumentos de capital próprio avaliados ao justo valor através de alterações noutro rendimento integral	6.788	(3.055)
Imposto sobre os ganhos relativo a elementos que não serão reclassificados	(2.036)	(2.110)
<b>RENDIMENTO INTEGRAL TOTAL DO EXERCÍCIO</b>	<b>238.834</b>	<b>373.482</b>

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

**DEMONSTRAÇÕES DE ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO (PARTE B)****DEMONSTRAÇÕES TOTAIS DE ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO***(Milhares de euros)*

	NOTA	FUNDOS PRÓPRIOS							OUTRO RENDIMENTO INTEGRAL ACUMULADO	TOTAL
		CAPITAL	PRÊMIO DE EMISSÃO	OUTROS ELEMENTOS DO CAPITAL PRÓPRIO	LUCROS RETIDOS	OUTRAS RESERVAS	RESULTADO DO EXERCÍCIO	MENOS: DIVIDENDOS PROVISÓRIOS		
<b>SALDO FINAL A 31-12-2021</b>		<b>135.156</b>	<b>45.683</b>	<b>0</b>	<b>355.915</b>	<b>1.040.468</b>	<b>218.701</b>	<b>0</b>	<b>10.459</b>	<b>1.806.382</b>
SALDO INICIAL A 01-01-2022		135.156	45.683	0	355.915	1.040.468	218.701	0	10.459	1.806.382
RENDIMENTO INTEGRAL TOTAL DO PERÍODO							378.647		(5.164)	373.483
OUTRAS VARIAÇÕES DO CAPITAL PRÓPRIO		0	0	0	15.183	30.691	(218.701)	0	0	(172.827)
Dividendos (ou remunerações aos sócios)					(218.701)					(218.701)
Transferências entre componentes do capital próprio					218.701		(218.701)			0
Outros aumentos/diminuições do capital próprio					15.183	30.691				45.874
<b>SALDO FINAL A 31-12 2022 (*)</b>		<b>135.156</b>	<b>45.683</b>	<b>0</b>	<b>371.098</b>	<b>1.071.159</b>	<b>378.647</b>	<b>0</b>	<b>5.295</b>	<b>2.007.038</b>
Efeitos da correção de erros										0
Efeitos das alterações nas políticas contábilísticas										0
SALDO INICIAL A 01-01-2023		135.156	45.683	0	371.098	1.071.159	378.647	0	5.295	2.007.038
RENDIMENTO INTEGRAL TOTAL DO PERÍODO							234.082		4.752	238.834
OUTRAS VARIAÇÕES DO CAPITAL PRÓPRIO		0	0		189.323	0	(378.647)	0	0	(189.324)
Dividendos (ou remunerações aos sócios)	6				(189.324)					(189.324)
Transferências entre componentes do capital próprio					378.647		(378.647)			0
Outros aumentos/diminuições do capital próprio					0	0				0
<b>SALDO FINAL A 31-12-2023</b>		<b>135.156</b>	<b>45.683</b>		<b>560.421</b>	<b>1.071.159</b>	<b>234.082</b>	<b>0</b>	<b>10.047</b>	<b>2.056.548</b>

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

**DEMONSTRAÇÕES DE FLUXOS DE CAIXA (MÉTODO INDIRETO)***(Milhares de euros)*

	NOTA	2023	2022 (*)
<b>A) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE EXPLORAÇÃO</b>		<b>289.191</b>	<b>344.537</b>
<b>Resultado do exercício</b>		234.082	378.647
<b>Ajustamentos para obter os fluxos de caixa das atividades de exploração</b>		459.254	402.926
Amortização		84.845	80.921
Outros ajustamentos		374.409	322.005
<b>Aumento/(Diminuição) líquido dos ativos de exploração</b>		<b>(644.774)</b>	<b>(1.138.038)</b>
Ativos financeiros não negociáveis avaliados obrigatoriamente ao justo valor através de alterações nos resultados		(104)	26
Ativos financeiros designados ao justo valor através de alterações nos resultados		0	0
Ativos financeiros ao justo valor através de alterações noutra rendimento integral		(3.289)	(4.974)
Ativos financeiros a custo amortizado		(671.789)	(1.076.297)
Outros ativos de exploração		30.408	(56.793)
<b>Aumento/(Diminuição) líquido dos passivos de exploração</b>		<b>240.629</b>	<b>701.002</b>
Passivos financeiros a custo amortizado		424.448	714.318
Outros passivos da exploração		(183.819)	(13.316)
<b>Cobranças/(Pagamentos) por imposto sobre os lucros</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>B) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>		<b>(87.655)</b>	<b>(68.349)</b>
<b>Pagamentos:</b>		<b>(87.655)</b>	<b>(68.349)</b>
Ativos tangíveis	12	(30.479)	(26.752)
Ativos intangíveis		(30.352)	(40.317)
Investimentos em subsidiárias, empresas comuns e associadas	11	(26.824)	(1.280)
<b>Cobranças:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
Ativos não correntes e passivos classificados como detidos para venda		0	0
<b>C) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>		<b>(189.324)</b>	<b>(218.701)</b>
<b>Pagamentos:</b>		<b>(189.324)</b>	<b>(218.701)</b>
Dividendos	6	(189.324)	(218.701)
<b>D) EFEITO DAS VARIAÇÕES DAS TAXAS DE CÂMBIO</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>E) AUMENTO/(DIMINUIÇÃO) LÍQUIDO DO CAIXA E EQUIVALENTES (A+B+C+D)</b>		<b>12.212</b>	<b>57.487</b>
<b>F) CAIXA E EQUIVALENTES NO INÍCIO DO EXERCÍCIO</b>		<b>74.751</b>	<b>17.264</b>
<b>G) CAIXA E EQUIVALENTES NO FINAL DO EXERCÍCIO (E+F)</b>		<b>86.963</b>	<b>74.751</b>
<b>COMPONENTES DE CAIXA E EQUIVALENTES NO FINAL DO PERÍODO</b>			
Outros ativos financeiros		86.963	74.751
<b>TOTAL CAIXA E EQUIVALENTES NO FINAL DO PERÍODO</b>		<b>86.963</b>	<b>74.751</b>

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

## NOTAS DO RELATÓRIO DO CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER A 31 DE DEZEMBRO DE 2023

### Contents

1. NATUREZA DA SOCIEDADE E OUTRAS INFORMAÇÕES.....	10
2. PRINCÍPIOS E POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO APLICADOS.....	14
3. GESTÃO DO RISCO.....	36
4. GESTÃO DA SOLVÊNCIA.....	70
5. DISTRIBUIÇÃO DE RESULTADOS.....	72
6. REMUNERAÇÃO AO ACIONISTA E LUCROS POR AÇÃO.....	73
7. COMBINAÇÕES DE NEGÓCIOS E FUSÕES.....	74
8. REMUNERAÇÕES DO "PESSOAL CHAVE DA DIREÇÃO".....	75
9. ATIVOS FINANCEIROS AO JUSTO VALOR ATRAVÉS DE ALTERAÇÕES NOUTRO RENDIMENTO INTEGRAL.....	76
10. ATIVOS FINANCEIROS A CUSTO AMORTIZADO.....	77
11. INVESTIMENTOS EM SUBSIDIÁRIAS, EMPRESAS COMUNS E ASSOCIADAS.....	79
12. ATIVOS TANGÍVEIS.....	82
13. ATIVOS INTANGÍVEIS.....	83
14. OUTROS ATIVOS E PASSIVOS.....	85
15. PASSIVOS FINANCEIROS A CUSTO AMORTIZADO.....	86
16. PROVISÕES.....	88
17. CAPITAL PRÓPRIO.....	91
18. SITUAÇÃO FISCAL.....	92
19. RISCOS E COMPROMISSOS CONTINGENTES.....	94
20. OUTRAS INFORMAÇÕES SIGNIFICATIVAS.....	95
21. RECEITAS DE JUROS.....	96
22. DESPESAS DE JUROS.....	97
23. RECEITAS POR DIVIDENDOS.....	98
24. COMISSÕES.....	99
25. OUTRAS RECEITAS E DESPESAS DE EXPLORAÇÃO.....	100
26. DESPESAS COM PESSOAL.....	101
27. OUTRAS DESPESAS DE ADMINISTRAÇÃO.....	102
28. IMPARIDADE DO VALOR OU REVERSÃO DA IMPARIDADE DE ATIVOS FINANCEIROS NÃO AVALIADOS AO JUSTO VALOR ATRAVÉS DE ALTERAÇÕES NOS RESULTADOS.....	104
29. GANHOS OU PERDAS NO DESRECONHECIMENTO DE ATIVOS NÃO FINANCEIROS.....	105
30. GANHOS OU PERDAS PROVENIENTES DE ATIVOS NÃO CORRENTES E GRUPOS CONTINGENTES DE ELEMENTOS CLASSIFICADOS COMO DETIDOS PARA VENDA NÃO ADMISSÍVEIS COMO OPERAÇÕES DESCONTINUADAS.....	106
31. INFORMAÇÕES SOBRE O JUSTO VALOR.....	107
32. TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS.....	108
33. OUTROS REQUISITOS DE INFORMAÇÃO.....	110
Anexo 1 – PARTICIPAÇÕES EM SOCIEDADES SUBSIDIÁRIAS.....	112
Anexo 2 – PARTICIPAÇÕES EM ACORDOS E EMPRESAS COMUNS.....	113
Anexo 3 – PARTICIPAÇÕES EM SOCIEDADES ASSOCIADAS.....	114

## RELATÓRIO CORRESPONDENTE AO EXERCÍCIO ANUAL DE 2023

De acordo com os regulamentos em vigor sobre o conteúdo das contas anuais, este relatório completa, expande e comenta o balanço, a demonstração de resultados, a demonstração de alterações no capital próprio e a demonstração de fluxos de caixa, formando uma única unidade, com o objetivo de apresentar a imagem fiel do capital próprio e da situação financeira do CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A. (Sociedade Unipessoal) a 31 de dezembro de 2023, bem como dos resultados das suas operações, das alterações no capital próprio e dos fluxos de caixa produzidos no exercício anual finalizado nesta data.

# 1. NATUREZA DA SOCIEDADE E OUTRAS INFORMAÇÕES

## 1.1. NATUREZA DA SOCIEDADE

O CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A. (Sociedade Unipessoal), (doravante, a Sociedade ou CaixaBank Payments & Consumer) com NIF A08980153 e sede social na Avenida de Manoteras nº20, Edifício París, 28050 Madrid, é uma sociedade anónima constituída a 17 de dezembro de 1984 sob a denominação social de Financiacaixa, Sociedad Anónima de Financiación, tendo posteriormente alterado esta denominação até chegar à atual. A Sociedade está inscrita no registo especial de instituições financeiras de crédito do Banco de Espanha e está sujeita à sua supervisão.

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

- Atividades de empréstimo e crédito, incluindo crédito ao consumo, crédito hipotecário e o financiamento de transações comerciais.
- Prestação dos seguintes serviços de pagamento:
  - ❖ Serviços que permitem o pagamento em numerário numa conta de pagamento e todas as operações necessárias para a gestão da própria conta de pagamento.
  - ❖ Serviços que permitem o levantamento de dinheiro de uma conta de pagamento e todas as operações necessárias para a gestão da própria conta de pagamento.
  - ❖ A execução de operações de pagamento, incluindo a transferência de fundos, através de uma conta de pagamento com o prestador de serviços de pagamento do utilizador ou outro prestador de serviços de pagamento:
    - (i) Execução de débitos diretos, incluindo débitos diretos não recorrentes
    - (ii) Execução de operações de pagamento por meio de um cartão de pagamento ou dispositivo semelhante
    - (iii) Execução de transferências, incluindo ordens permanentes
  - ❖ A execução de operações de pagamento em que os fundos são cobertos por uma linha de crédito aberta a um utilizador de serviços de pagamento:
    - (i) Execução de débitos diretos, incluindo débitos diretos não recorrentes.
    - (ii) Execução de operações de pagamento por meio de um cartão de pagamento ou dispositivo semelhante.
    - (iii) Execução de transferências, incluindo ordens permanentes
  - ❖ A emissão de instrumentos de pagamento ou aquisição de operações de pagamento.
  - ❖ Envio de dinheiro.
  - ❖ A gestão dos sistemas de pagamento, tal como definido no artigo 3.40 do Real Decreto-Lei 19/2018, de 23 de novembro, sobre serviços de pagamento e outras medidas financeiras urgentes.
- "Factoring" com ou sem recurso, e atividades complementares das mesmas, tais como investigação e classificação de clientes, contabilidade de devedores e, em geral, qualquer outra atividade destinada a facilitar

a administração, avaliação, segurança e financiamento dos créditos decorrentes de transações comerciais nacionais ou internacionais, que lhes sejam atribuídas.

- A concessão de cauções e garantias e a assunção de compromissos semelhantes.
- Arrendamento financeiro, incluindo as seguintes atividades complementares:
  - ❖ Atividades de manutenção e conservação dos bens concedidos
  - ❖ Concessão de financiamento ligado a uma operação de arrendamento financeiro atual ou futuro
  - ❖ Intermediação e gestão de operações de arrendamento financeiro
  - ❖ Atividades de arrendamento não financeiro que podem ou não ser complementadas por uma opção de compra
  - ❖ Aconselhamento e relatórios comerciais.
- A distribuição, por qualquer meio e canal, de produtos e serviços detidos por terceiros:
  - ❖ Produtos e serviços detidos que coincidem com o objeto social da Sociedade;
  - ❖ Software, serviços de software ("software as a service") e aplicações informáticas.

Como atividades acessórias, a empresa pode realizar quaisquer outras atividades necessárias para um melhor desempenho da sua atividade principal

A Sociedade faz parte do Grupo CaixaBank, cuja empresa-mãe (CaixaBank, S.A.) detém diretamente a totalidade do seu capital social e está, portanto, sujeita ao regime de acionista único. O CaixaBank, S.A., com sede social na Calle Pintor Sorolla 2-4, Valência, é a empresa que prepara as demonstrações financeiras consolidadas. As contas anuais consolidadas do Grupo CaixaBank são arquivadas no Registo Comercial de Valência e são elaboradas dentro do prazo legalmente estabelecido. As contas anuais consolidadas do Grupo CaixaBank do exercício de 2023 foram formuladas pelos administradores do Grupo, na reunião do seu Conselho de Administração realizada a 15 de fevereiro de 2024.

A Sociedade manteve desde 2018 e 2019, respetivamente, um estabelecimento permanente e uma sucursal em Portugal. Durante o ano de 2023, a Sociedade pôs termo a alguns dos seus acordos em Portugal e reorganizou a estrutura jurídica da sua atividade em Portugal. Na sequência desta reorganização, o estabelecimento permanente foi encerrado, mantendo-se a sucursal em Portugal. Os impactos nos ativos, passivos e contas de ganhos e perdas não foram significativos.

## 1.2. BASES DE APRESENTAÇÃO

As contas anuais da Sociedade foram formuladas pelo Conselho de Administração em conformidade com o quadro regulamentar de informação financeira aplicável à Sociedade a 31 de dezembro de 2023, que é o estabelecido na Circular 4/2019 do Banco de Espanha, de 26 de novembro (doravante, Circular 4/2019).

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

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

### ***Normas contabilísticas emitidas pelo Banco de Espanha que entraram em vigor no exercício de 2023***

Circular 1/2023, de 24 de fevereiro, do Banco de Espanha, para entidades de crédito, sucursais em Espanha de entidades de crédito autorizadas noutro Estado-Membro da União Europeia e instituições de crédito financeiro, sobre as informações a enviar ao Banco de Espanha sobre obrigações cobertas e outros instrumentos de mobilização de empréstimos e que altera a Circular 4/2017 de 27 de novembro para entidades de crédito sobre normas de informação financeira pública e confidencial e modelos de demonstrações financeiras e a Circular 4/2019, de 26 de novembro, para instituições financeiras de crédito sobre normas de informação financeira pública e

confidencial e modelos de demonstrações financeiras. Não houve nenhum impacto no capital próprio derivado da aplicação da referida norma.

### **Normas contábilísticas emitidas pelo Banco de Espanha que entrarão em vigor no exercício de 2024**

Circular 1/2024, de 26 de janeiro, do Banco de Espanha, dirigida aos bancos, cooperativas de crédito e outras entidades supervisionadas, relativa à informação sobre a estrutura de capital e que altera a Circular 1/2009, de 18 de dezembro, dirigida às entidades de crédito e outras entidades supervisionadas, relativa à informação sobre a estrutura de capital e as ações próprias das entidades de crédito e das suas agências. A Sociedade não prevê impacto no capital próprio derivado da aplicação da referida norma.

## **1.3. RESPONSABILIDADE PELA INFORMAÇÃO E ESTIMATIVAS REALIZADAS**

As contas anuais da Sociedade do exercício de 2023 foram preparadas pelo Conselho de Administração na reunião realizada a 20 de março de 2024 e estão pendentes de aprovação pelo Acionista Único da mesma, embora se espere que sejam aprovadas sem modificações. As contas anuais correspondentes ao exercício anterior foram aprovadas pelo Acionista Único da Sociedade a 13 de abril de 2023.

Estas contas anuais foram preparadas sobre a base de empresa em atividade com base na Solvência (ver Nota 4) e na liquidez (ver Nota 3.3.3.) da Sociedade. Na elaboração das contas anuais foram utilizados juízos, estimativas e assunções realizadas pelo Conselho de Administração para quantificar alguns ativos, passivos, receitas, despesas e compromissos nelas registados. Os referidos juízos e estimativas referem-se principalmente:

- À avaliação do goodwill e dos ativos intangíveis (Nota 2.13 e 13).
- Ao prazo dos contratos de arrendamento utilizado na avaliação do passivo por arrendamento (Nota 15).
- Ao justo valor dos ativos, passivos e passivos contingentes no contexto da alocação do preço pago nas combinações de negócios (Nota 7).
- Às perdas por imparidade de ativos financeiros, o que implica realizar julgamentos relevantes em relação: i) a consideração do "aumento significativo no risco de crédito" (SICR, na sigla em inglês), ii) a definição de *default*; e iii) a incorporação de informação forward-looking e outros aspetos incluídos no Post Model Adjustment (Nota 2.6 e 3.4.1).
- À avaliação das participações em empresas do grupo, empresas comuns e associadas (Nota 11).
- À classificação, vida útil e às perdas por imparidade de ativos tangíveis e ativos intangíveis (Notas 12 e 13).
- À avaliação das provisões necessárias para a cobertura de contingências legais e fiscais (Nota 16).
- À despesa do imposto sobre as sociedades determinada sobre a taxa de imposto esperada no final do ano e à ativação dos créditos fiscais e a sua recuperabilidade (Nota 18).
- Ao justo valor de determinados ativos e passivos financeiros (Nota 31).

Estas estimativas foram realizadas em função da melhor informação disponível à data de elaboração destas contas anuais, considerando as incertezas existentes nessa data decorrentes do ambiente económico atual, embora seja possível que acontecimentos futuros obriguem à sua modificação, o que, conforme os regulamentos aplicáveis, seria feito de forma prospetiva, reconhecendo os efeitos da alteração de estimativa na respetiva demonstração de resultados.

## **1.4. COMPARAÇÃO DA INFORMAÇÃO E CORREÇÃO DE ERROS**

Os números correspondentes ao exercício anual de 2022, incluídos nas contas anuais anexas do exercício de 2023, são apresentados única e exclusivamente para efeitos comparativos. Em alguns casos, para facilitar a comparabilidade, a informação comparativa é apresentada de forma resumida, com a informação completa disponível nas contas anuais de 2022.

## **1.5. SAZONALIDADE DAS TRANSAÇÕES**

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

## 1.6. PARTICIPAÇÕES NO CAPITAL DE ENTIDADES DE CRÉDITO

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

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

## 1.7 COEFICIENTE DE RESERVAS

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

## 1.8. INFORMAÇÃO SOBRE O RDL 19/2018

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

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

(Milhares de euros)

	SALDOS ATIVOS	SALDOS PASSIVOS	RECEITAS	DESPESAS
Concessão de empréstimos de refinanciamento	39.917	0	6.534	0
Concessão de empréstimos e créditos ao consumo	2.712.663	0	386.550	(305.980)
<b>TOTAL</b>	<b>2.752.580</b>		<b>393.084</b>	<b>(305.980)</b>

## 1.9. FACTOS POSTERIORES

A 18 de janeiro de 2024, o Tribunal Constitucional emitiu uma sentença anulando determinadas medidas fiscais do Real Decreto-Lei 3/2016 e limitando os seus efeitos no passado. A empresa-mãe do grupo fiscal a que a Sociedade pertence realizou uma primeira avaliação da sentença tanto nos exercícios passados como em 2023. Como resultado, não se prevê um impacto significativo para o CaixaBank Payments & Consumer.

Desde 1 de janeiro de 2024 até à data de formulação destas contas anuais, não se registaram acontecimentos significativos para o desenvolvimento da Sociedade que não estejam mencionados nestas contas anuais.

## 2. PRINCÍPIOS E POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO APLICADOS

Na elaboração das contas anuais da Sociedade correspondentes ao exercício de 2023 foram aplicados os seguintes princípios e políticas contabilísticas e critérios de avaliação:

### 2.1. PARTICIPAÇÕES EM SUBSIDIÁRIAS, EMPRESAS COMUNS E ASSOCIADAS

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

#### **Sociedades subsidiárias**

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

- se dispõe do poder para gerir as suas atividades relevantes, isto é, as que afetam de forma significativa o seu desempenho, por disposição legal, estatutária ou acordo;
- se tem a capacidade atual, ou seja, prática, para exercer os direitos de utilização desse poder para influenciar o seu desempenho;
- e devido ao seu envolvimento, se está exposto ou se tem direito a desempenhos variáveis da entidade participada.

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

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

#### **Empresas comuns**

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

#### **Sociedades associadas**

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

#### **Avaliação e imparidade**

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

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

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

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

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

## 2.2. COMBINAÇÕES DE NEGÓCIO

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

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

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

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

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

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

## 2.3. INSTRUMENTOS FINANCEIROS

### Classificação dos ativos financeiros

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

Flujos de efectivo contractuales	Modelo de negocio	Clasificación de activos financieros (AF)
Pagos, solamente, de principal e intereses sobre el importe de principal pendiente en fechas especificadas (Test SPPI)	Con objetivo de percibir flujos de efectivo contractuales.	AF a coste amortizado.
	Con objetivo de percibir flujos de efectivo contractuales y venta.	AF a valor razonable con cambios en otro resultado global.
Otros – No test SPPI	Instrumentos derivados designados como instrumentos de cobertura contable.	Derivados – Contabilidad de coberturas.
	Se originan o adquieren con el objetivo de realizarlos a corto plazo.	AF a valor razonable con cambios en resultados.
	Son parte de un grupo de instrumentos financieros identificados y gestionados conjuntamente para el que haya evidencia de actuaciones recientes para obtener ganancias a corto plazo.	
	Son instrumentos derivados que no cumplen la definición de contrato de garantía financiera ni han sido designados como instrumentos de cobertura contable.	AF mantenidos para negociar.
	Resto.	
		AF no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Compensação negativa (cláusulas simétricas): determinados instrumentos incorporam uma condição contratual que, em caso de amortização antecipada de todo ou parte do capital em dívida, a parte que opta por rescindir o contrato antecipadamente (seja o devedor ou o credor) pode receber uma compensação adicional razoável, apesar de ser a parte que toma tal medida. É o caso, por exemplo, das chamadas cláusulas simétricas, presentes em determinados instrumentos de financiamento a taxa fixa, que estipulam que quando o credor executa a opção de amortizar antecipadamente, deve haver uma compensação pela rescisão antecipada do contrato, que será a favor do devedor ou do credor, dependendo da evolução das taxas de juro desde o momento da origem até à data em que o contrato é rescindido antecipadamente.

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

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

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

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

### ***Classificação dos passivos financeiros***

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

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

**Reconhecimento inicial e avaliação**

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

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

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

**Avaliação posterior dos ativos financeiros**

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

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

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

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

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

Carteira		Reconocimiento de ingresos y gastos
Activos financieros	A coste amortizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Intereses devengados: en la cuenta de pérdidas y ganancias con el tipo de interés efectivo de la operación sobre el importe en libros bruto de la operación (excepto en el caso de activos dudosos que se aplica sobre el valor neto contable).</li> <li>&gt; Resto de cambios de valor: ingreso o gasto cuando el instrumento financiero cause baja del balance, se reclasifique o se produzcan pérdidas por el deterioro de valor o ganancias por su posterior recuperación.</li> </ul>
	A valor razonable con cambios en resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Cambios de valor razonable: los cambios de valor razonable se registran directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias, distinguiendo, para los instrumentos que no sean derivados, entre la parte atribuible a los rendimientos devengados del instrumento, que se registrará como intereses o como dividendos según su naturaleza, y el resto que se registrará como resultados de operaciones financieras en la partida que corresponda.</li> <li>&gt; Intereses devengados: correspondientes a los instrumentos de deuda se calculan aplicando en método del tipo de interés efectivo.</li> </ul>
	A valor razonable con cambios en otro resultado global (*)	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Intereses o dividendos devengados, en la cuenta de pérdidas y ganancias. Los intereses, igual que los activos a coste amortizado.</li> <li>&gt; Las diferencias de cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias cuando son activos financieros monetarios y en otro resultado global cuando se trate de activos financieros no monetarios.</li> <li>&gt; Los instrumentos de deuda, las pérdidas por deterioro de valor o las ganancias para posterior recuperación en la cuenta de pérdidas y ganancias.</li> <li>&gt; Los restantes cambios de valor se reconocen en otro resultado global.</li> </ul>
Pasivos financieros	A coste amortizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Intereses devengados: en la cuenta de pérdidas y ganancias con el tipo de interés efectivo de la operación sobre el importe en libros bruto de la operación, excepto en el caso de las emisiones Tier1, que se reconocen los cupones discrecionales en reservas.</li> <li>&gt; Resto de cambios de valor: ingreso o gasto cuando el instrumento financiero cause baja del balance o se reclasifique.</li> </ul>
	A valor razonable con cambios en resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Cambios de valor razonable: cambios de valor de un pasivo financiero designado a valor razonable con cambios en resultados, en el caso de aplicar, de la forma siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; a) el importe del cambio en el valor razonable del pasivo financiero atribuible a cambios en el riesgo de crédito propio de ese pasivo se reconoce en otro resultado global, que se transferiría directamente a una partida de reservas si se produjera la baja de dicho pasivo financiero, y</li> <li>&gt; b) el importe restante del cambio en el valor razonable del pasivo se reconoce en el resultado del ejercicio.</li> </ul> </li> <li>&gt; Intereses devengados: correspondientes a los instrumentos de deuda se calculan aplicando el método del tipo de interés efectivo.</li> </ul>

(\*) De este modo, cuando un instrumento de deuda se valora a valor razonable con cambios en otro resultado global, los importes que se reconocerían en el resultado del ejercicio serán los mismos que se reconocerían si se valorase a coste amortizado.

Cuando un instrumento de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global se da de baja del balance, la pérdida o ganancia acumulada en el patrimonio neto se reclasifica pasando al resultado del período. En cambio, cuando un instrumento de patrimonio neto a valor razonable con cambios en otro resultado global se da de baja del balance, el importe de la pérdida o ganancia registrada en otro resultado global acumulado no se reclasifica a la cuenta de pérdidas y ganancias, sino a una partida de reservas.

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

### **Reclassificações entre carteiras de instrumentos financeiros**

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

## **2.4. COMPENSAÇÃO DE ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS**

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

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

A Sociedade não realizou operações de compensação de ativos e passivos financeiros nos exercícios de 2023 e 2022.

## **2.5. DESRECONHECIMENTO DE INSTRUMENTOS**

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

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

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

financeiro transferido. O montante líquido do ativo transferido e do passivo associado será o custo amortizado dos direitos e obrigações retidos, se o ativo for mensurado pelo custo amortizado, ou o justo valor dos direitos e obrigações retidos, se o ativo transferido for mensurado pelo justo valor.

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

## 2.6. IMPARIDADE DO VALOR DOS ATIVOS FINANCEIROS

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

O objetivo dos requisitos do quadro regulamentar contabilístico sobre imparidade do valor é reconhecer as perdas de crédito esperadas das operações, avaliadas numa base coletiva ou individual, tendo em conta toda a informação razoável e fundamentada disponível, incluindo a de carácter prospetivo. Em determinadas circunstâncias, quando as atualizações macroeconómicas disponíveis não foram incluídas na última recalibração dos modelos de risco de crédito ou são altamente incertas ou voláteis, a estimativa do seu impacto é reconhecida como um Post Model Adjustment (PMA) no fundo de provisão, que será revisto no futuro com base nas novas informações disponíveis e na sua incorporação nos modelos de risco de crédito, evitando em qualquer caso uma duplicação na quantificação destes impactos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Deterioro observado de riesgo de crédito desde su reconocimiento inicial				
Categoría de riesgo de crédito	Riesgo normal Stage 1	Riesgo normal en vigilancia especial Stage 2	Riesgo dudoso Stage 3	Riesgo fallido
<b>Criterios de clasificación y de traspaso</b>	Operaciones para las que su riesgo de crédito no ha aumentado significativamente desde su reconocimiento inicial.	Operaciones para las que el riesgo de crédito ha aumentado de manera significativa (SICR) pero no presentan eventos de incumplimiento.	<p>Opciones deterioro o crediticio.</p> <p>Evento de incumplimiento: cuando existen importes vencidos con más de <b>90</b> días de antigüedad.</p>	Operaciones para las que no se tengan expectativas razonables de recuperación.
<b>Cálculo de la cobertura de deterioro</b>	Pérdidas crediticias esperadas en doce meses	Pérdidas crediticias esperadas en la vida de la operación.		Reconocimiento en resultados de pérdidas por el importe en libros de la operación y baja total del activo.
<b>Cálculo y reconocimiento de intereses</b>	Se calculan aplicando el tipo de interés efectivo al importe en libros bruto de la operación.		Se calculan aplicando el tipo de interés efectivo al coste amortizado (ajustado por las correcciones de valor por deterioro).	No se reconocen en la cuenta de resultados.
<b>Operaciones incluidas</b>	Reconocimiento inicial de los instrumentos financieros.	<p>Operaciones incluidas en un acuerdo de sostenibilidad que no han completado el periodo de prueba.</p> <p>Operaciones de acreditados en concurso de acreedores en las que no proceda su clasificación como riesgos dudosos o fallidos.</p> <p>Operaciones refinanciadas o reestructuradas que no proceda clasificar como dudosas y están aún en periodo de prueba</p> <p>Operaciones con importes vencidos con más de <b>30</b> días de antigüedad.</p> <p>Operaciones que mediante indicadores <i>triggers</i> de mercado se pueda determinar que se ha producido un incremento significativo de riesgo.</p>	<p><b>Dudoso por razones de morosidad:</b> Operaciones con importes vencidos de antigüedad mayor a <b>90</b> días. Operaciones en las que todos sus titulares son arrastradores (criterio de riesgo persona).</p> <p><b>Dudoso por razones distintas de morosidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Operaciones que presentan dudas razonables sobre su reembolso total contractual.</li> <li>&gt; Operaciones con saldos reclamados judicialmente.</li> <li>&gt; Operaciones en las que se ha iniciado el proceso de ejecución de la garantía real.</li> <li>&gt; Operaciones y garantías de los titulares en concurso de acreedores sin petición de liquidación.</li> <li>&gt; Operaciones refinanciadas a las que corresponda su clasificación en dudoso.</li> <li>&gt; Las operaciones compradas/originadas con deterioro crediticio.</li> </ul>	<p>Operaciones de remota recuperación.</p> <p>Bajas parciales de operaciones sin que se produzca la extinción de los derechos (fallidos parciales).</p> <p>Operaciones dudosas por razón de morosidad cuando tengan una antigüedad en la categoría superior a 360 días para operaciones de préstamos y 180 días para tarjetas, siempre y cuando que se cumpla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deuda inferior a 15.000€ (sólo aplicable a la línea de negocio tarjetas (tarjetas prescriptor y negocio tarjetas).</li> <li>- Dotación superior al 70%</li> <li>- Sin cobros en los últimos 3 meses.</li> <li>- Sin propuesta de solución existente.</li> </ul>

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

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

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

## 2.7. OPERAÇÕES DE REFINANCIAMENTO OU REESTRUTURAÇÃO

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

Estas operações podem materializar-se através de:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Por outro lado, em relação ao tratamento contabilístico das moratórias decorrentes do apoio à COVID-19, tanto legislativas como setoriais, a Sociedade considera que representam uma mudança qualitativa relevante que dá

origem a uma modificação contratual, mas não a um reconhecimento do instrumento financeiro em causa (ver Nota 3.4.1. Risco de crédito – Medidas de apoio COVID-19).

## 2.8. OPERAÇÕES EM MOEDA ESTRANGEIRA

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

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

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

A Sociedade não realizou operações em moeda estrangeira nos exercícios de 2023 e 2022.

## 2.9. RECONHECIMENTO DE RECEITAS E DESPESAS

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

	Características	Reconocimiento	
Ingresos y gastos por intereses, dividendos y conceptos asimilados	Ingresos y gastos por intereses y conceptos asimilados	En función de su periodo de devengo, por aplicación del método del tipo de interés efectivo y con independencia del flujo monetario o financiero que de ello se deriva según se ha descrito anteriormente	
	Dividendos percibidos	Como ingreso en el momento en que nace el derecho a percibirlos, que es el del anuncio oficial de pago de dividendo por el órgano adecuado de la sociedad.	
Comisiones cobradas/pagadas*	<b>Comisiones crediticias</b> Forman parte integral del rendimiento o coste efectivo de una operación de financiación. Se perciben por adelantado.	Comisiones recibidas por la creación o adquisición de operaciones de financiación que no se valoren a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias (i.e.: retribuciones por actividades como la evaluación de la situación financiera del prestatario, la evaluación y registro de garantías diversas, la negociación de condiciones de operaciones, la preparación y tratamiento de documentación y cierre de la transacción)	Se difieren y se reconocen a lo largo de la vida de la operación como ajuste al rendimiento o coste efectivo de la operación.
		Comisiones pactadas como compensación por el compromiso de concesión de financiación cuando dicho compromiso no se valora a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias y es probable que el Grupo celebre un acuerdo de préstamo específico.	Se difieren imputándose a lo largo de la vida esperada de la financiación como un ajuste al rendimiento o coste efectivo de la operación. Si el compromiso expira sin que la entidad efectúe el préstamo, la comisión se reconoce como un ingreso en el momento de la expiración.
		Comisiones pagadas en la emisión de pasivos financieros valorados a coste amortizado.	Se incluyen junto con los costes directos relacionados habidos en el importe en libros del pasivo financiero, imputándose como un ajuste al coste efectivo de la operación.
	<b>Comisiones no crediticias</b> Son aquellas derivadas de las prestaciones de servicios financieros distintos de las operaciones de financiación.	Relacionadas con la ejecución de un servicio prestado a lo largo del tiempo (i.e.: comisiones por administración de cuentas y las comisiones percibidas por adelantado de emisión o renovación de tarjetas de crédito).	Se registran a lo largo del tiempo, midiendo el avance hacia el cumplimiento completo de la obligación de ejecución.
		Relacionadas con la prestación de un servicio que se ejecuta en un momento concreto (i.e.: suscripción de valores, cambio de moneda, asesoramiento o sindicación de préstamos).	Se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias en el momento de su cobro.
Otros ingresos y gastos no financieros	Otros ingresos de las actividades ordinarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Como criterio general, se reconocen a medida que se produce la entrega de los bienes o la prestación de los servicios comprometidos contractualmente con los clientes. Se reconocen como ingresos durante la vida del contrato el importe de la contraprestación a la que espera tener derecho a cambio de dichos bienes o servicios.</li> <li>› Si se recibe o tiene derecho a recibir una contraprestación sin que se haya producido la transferencia de los bienes o servicios se reconoce un pasivo que permanece en balance hasta que se impute a la cuenta de pérdidas y ganancias.</li> <li>› El Grupo puede transferir el control a lo largo del tiempo o en un momento concreto (véanse las etapas en el siguiente cuadro).</li> </ul>	

(\*) Excepciones: Las comisiones de los instrumentos financieros que se valoran por su valor razonable con cambio en resultados y la comisión de no disponibilidad (en las operaciones en las que la disposición de fondos es facultativa del titular del crédito) se registran inmediatamente en la cuenta de pérdidas y ganancias. Las comisiones devengadas derivadas de productos o servicios típicos de la actividad financiera se presentan de forma separada de aquellas derivadas de productos y servicios que no se corresponden con la actividad típica, las cuales se presentan en el epígrafe de «Otros ingresos de explotación» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Em particular, a Sociedade segue as seguintes etapas:

Fase 1	Identificación del contrato (o contratos) con el cliente y de la obligación u obligaciones derivadas de la ejecución del contrato.	<p>La Sociedad evalúa los bienes o servicios comprometidos e identifica como una obligación de ejecución cada compromiso de transferir al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; un bien, un servicio o un grupo de bienes o servicios diferenciados, o</li> <li>&gt; una serie de bienes o servicios diferenciados que sean prácticamente iguales y que se atengan al mismo patrón de transferencia al cliente.</li> </ul>
Fase 2	Determinación del precio de la transacción	<p>Se determina como el importe de la contraprestación a la que espera tener derecho a cambio de entregar los bienes o prestar los servicios, sin incluir importes cobrados por cuenta de terceros, como impuestos indirectos, ni considerar posibles cancelaciones, renovaciones y modificaciones del contrato.</p> <p>El precio de la transacción puede consistir en importes fijos, variables o ambos, pudiendo variar en función de descuentos, bonificaciones, rebajas u otros elementos similares. Asimismo, el precio será variable cuando el derecho a su cobro dependa de la ocurrencia o no de un suceso futuro. Para llegar al precio de la transacción será necesario deducir descuentos, bonificaciones o rebajas comerciales.</p> <p>En caso de que dicho precio incluya una contraprestación variable la Sociedad estima inicialmente el importe de la contraprestación a la que tendrá derecho, bien como un valor esperado, o bien como el importe en el escenario más probable.</p> <p>Dicho importe se incluye, total o parcialmente, en el precio de la transacción solo en la medida en que sea altamente probable que no se vaya a producir una reversión significativa del importe de los ingresos acumulados reconocidos por el contrato.</p> <p>Al final de cada período, la Sociedad actualiza la estimación del precio de la transacción para representar fielmente las circunstancias existentes en ese momento. Para determinar el precio de la transacción, la Sociedad ajusta el importe de la contraprestación para tener en cuenta el valor temporal del dinero cuando el calendario de pagos acordado proporcione al cliente o a la entidad un beneficio significativo de financiación. El tipo de descuento utilizado es el que se utilizaría en una transacción de financiación independiente entre la entidad y su cliente al comienzo del contrato. Este tipo de descuento no es objeto de actualización posterior. No obstante lo anterior, el Grupo no actualiza el importe de la contraprestación si al comienzo del contrato es previsible que el vencimiento sea igual o inferior a un año.</p>
Fase 3	Asignación del precio de la transacción entre las obligaciones de ejecución.	<p>La Sociedad distribuye el precio de la transacción de forma que a cada obligación de ejecución identificada en el contrato se le asigna un importe que represente la contraprestación que obtendrá a cambio de transferir al cliente el bien o servicio comprometido en dicha obligación de ejecución. Esta asignación se hace sobre la base de los correspondientes precios de venta independiente de los bienes y servicios objeto de cada obligación de ejecución. La mejor evidencia de los precios de venta independientes es su precio observable, si estos bienes o servicios se venden de forma separada en circunstancias similares.</p> <p>La Sociedad asigna a las distintas obligaciones de ejecución del contrato cualquier cambio posterior en la estimación del precio de la transacción sobre la misma base que al comienzo del contrato.</p>
Fase 4	Reconocimiento del ingreso a medida que la entidad cumple con sus obligaciones.	<p>La Sociedad reconoce como ingresos el importe del precio de la transacción asignado a una obligación de ejecución, a medida que satisfaga esta obligación mediante la transferencia al cliente del bien o servicio comprometido.</p>

Em relação à contabilização dos custos relacionados com o contrato, os custos do contrato são custos em que a Entidade incorre para obter um contrato com um cliente e em que não teria incorrido se a Sociedade não tivesse celebrado o contrato.

De acordo com o quadro contabilístico aplicável à Sociedade, procede-se à ativação de todos aqueles custos incrementais da obtenção e/ou cumprimento de um contrato sempre que:

- os custos estejam diretamente relacionados com um contrato ou um contrato esperado que a sociedade possa identificar especificamente (por exemplo, custos relacionados com serviços a serem prestados como resultado da renovação de um contrato existente ou os custos de conceção de um ativo a ser transferido ao abrigo de um contrato específico que ainda não tenha sido aprovado);
- os custos gerem ou aumentem os recursos da sociedade que serão utilizados para satisfazer (ou para continuar a satisfazer) as obrigações de execução no futuro; e

- espera-se recuperar os custos.

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

## 2.10. BENEFÍCIOS PARA OS COLABORADORES

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

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

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

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

### ***Planos de contribuição definida***

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

### ***Benefícios por cessação***

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

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

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

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

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

O custo da remuneração variável e dos planos de incentivos a longo prazo são reconhecidos na íntegra na rubrica "Despesas de administração – Despesas com pessoal" durante o período em que o serviço é prestado, contra um passivo no balanço. Até à liquidação, este passivo será registado pelo justo valor das ações a entregar, sendo as respetivas alterações de valor reconhecidas no resultado do exercício.

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

## 2.11. IMPOSTOS SOBRE LUCROS

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

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

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

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

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

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

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

## 2.12. ATIVOS TANGÍVEIS

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

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

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

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

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

### VIDA ÚTIL DE ATIVOS TANGÍVEIS

(Anos)

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

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

Se for determinado que uma perda por imparidade precisa de ser reconhecida, esta é registada com encargo na rubrica "Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos não financeiros – Ativos tangíveis" da

demonstração de resultados, reduzindo o valor contabilístico dos ativos para o seu montante recuperável. Após o reconhecimento da perda por imparidade, os encargos de amortização futuros são ajustados na proporção do valor contabilístico ajustado e da sua vida útil remanescente.

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

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

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

### 2.13. ATIVOS INTANGÍVEIS

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

#### **Goodwill**

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

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

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

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

#### **Outro ativo intangível**

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

Os ativos intangíveis com vida útil definida são amortizados em função da mesma, aplicando critérios semelhantes aos adotados para a amortização dos ativos tangíveis. Além disso, as vidas úteis estimadas dos ativos fixos tangíveis são revistas anualmente ou sempre que existam indícios de que isso é aconselhável, e, se necessário, as dotações de amortizações são ajustadas na demonstração de resultados de exercícios futuros.

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

#### **Software**

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

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

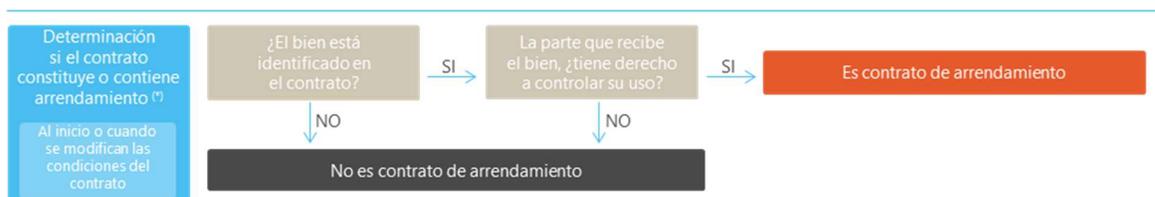
Todo o software registado neste capítulo do balanço foi desenvolvido por terceiros e é amortizado com uma vida útil média de 11 anos.

## 2.14. OUTROS ATIVOS E PASSIVOS

- Outros ativos: Inclui o montante dos ativos não registados noutras itens, discriminado nos seguintes itens:
  - ❖ Existências: Inclui o montante dos ativos, que não sejam instrumentos financeiros, detidos para venda no decurso da atividade normal, que estão em processo de produção, construção ou desenvolvimento para esse fim, ou que devem ser consumidos no processo de produção ou na prestação de serviços. Neste capítulo estão incluídos, principalmente, cartões adquiridos durante o período, que são transferidos posteriormente para a rubrica "Ativo tangível" quando postos em funcionamento.
  - ❖ Restantes ativos: inclui o montante de todos os acréscimos de ativos exceto os juros, operações em curso entre diferentes unidades da entidade quando não é possível alocá-los e o montante de todos os outros ativos não incluídos em outras categorias.
- Outros passivos: Inclui o montante de todos os acréscimos de passivo, exceto os relativos a juros, e o montante de todos os outros passivos não incluídos noutras categorias.

## 2.15. ARRENDAMENTOS

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



(\*) Se contabiliza cada componente del contrato que constituye un arrendamiento independientemente del resto de los componentes del contrato que no son de arrendamiento. En el supuesto de contratos que tuvieran un componente de arrendamiento y uno o más componentes adicionales de arrendamiento u otros que no son de arrendamiento, se distribuirá la contraprestación del contrato a cada componente del arrendamiento sobre la base de precio relativo independiente del componente del arrendamiento y del precio agregado independiente de los componentes que no son arrendamiento.

Contabilización como arrendatario	Registro contable	Plazo del contrato	En fecha de comienzo del contrato		Posteriormente
			Contratos con un plazo superior a 12 meses o en los que el activo subyacente no sea de escaso valor (fijado en 6.000 euros)	Pasivo por arrendamiento («Otros pasivos financieros»)	Se valora por el valor actual de los pagos por arrendamiento que no estén abonados en dicha fecha, utilizando como tipo de descuento el tipo de interés que el arrendatario habría de pagar para tomar prestado, con un plazo y una garantía similares, los fondos necesarios para obtener un bien de valor semejante al activo por derecho de uso en un entorno económico parecido, denominado «tipo de financiación adicional»*.
			Resto de contratos	Se valora al coste e incluye el importe de la valoración inicial del pasivo por arrendamiento, los pagos efectuados en la fecha de comienzo o antes de esta, los costes directos iniciales, de desmantelamiento o rehabilitación cuando exista obligación de soportarlos.	Se amortiza de manera lineal y está sujeto a cualquier pérdida por deterioro, si la hubiera, de acuerdo con el tratamiento establecido para el resto de activos tangibles e intangibles. En particular, los activos por derecho de uso se incluyen dentro del test de deterioro de la UGE bancaria junto con los correspondientes pasivos por arrendamiento.
				Se contabilizan como arrendamiento operativo	

(\*) Se ha calculado dicho tipo de financiación adicional tomando como referencia los instrumentos de deuda emitidos por la matriz CaixaBank, S.A. –cédulas hipotecarias y deuda sénior– ponderados en función de la capacidad de emisión de cada uno. Se utiliza un tipo específico en función del plazo de la operación y del negocio (España o Portugal) donde se encuentren los contratos.

## 2.16. ATIVOS CONTINGENTES

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

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

## 2.17. PROVISÕES E PASSIVOS CONTINGENTES

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

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

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

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

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

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

## 2.18. DEMONSTRAÇÃO DE ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO. PARTE A) DEMONSTRAÇÕES DE RECEITAS E DESPESAS RECONHECIDAS

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

## 2.19. DEMONSTRAÇÃO DE ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO. PARTE B) DEMONSTRAÇÕES TOTAIS DE ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO

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

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

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

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

## 2.20. DEMONSTRAÇÕES DE FLUXOS DE CAIXA

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

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

## 3. GESTÃO DO RISCO

### 3.1. AMBIENTE E FATORES DE RISCO

Na ótica da Sociedade, os seguintes fatores tiveram um impacto significativo na gestão do risco no exercício de 2023, tanto pela sua incidência no decorrer do ano como pelas implicações a longo prazo:

- **Ambiente macroeconómico**

- **Economia global**

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 Reserva Federal (Fed), com uma subida acumulada de 100 p.b. durante o ano, atingiram um máximo de 5,25%-5,50%, e as taxas do Banco Central Europeu (BCE), com uma subida de 200 p.b., atingiram 4,00% (depo) e 4,50% para a taxa das operações de refinanciamento (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 deu lugar a indicadores inferiores ao esperado, que se juntaram às dificuldades persistentes no setor imobiliário, a economia dos EUA revelou uma notável resiliência, sustentada sobretudo pelo consumo.

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. No entanto, este cenário é apoiado por condições robustas no mercado de trabalho. 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.

- ◆ **Zona Euro**

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 do 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.

Neste contexto, as perspetivas para 2024 enfraqueceram significativamente e prevemos 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, permite confiar que o consumo voltará a apoiar a economia quando o seu poder de compra recuperar com maior intensidade.

#### ◆ **Espanha e Portugal**

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 nossos 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 inscritos na Segurança Social 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. No entanto, a economia espanhola abrandou o seu ritmo de crescimento ao longo do ano, à medida que a transmissão do endurecimento monetário e a perda de dinamismo da procura externa se começaram a fazer sentir.

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.

Relativamente a 2024, prevemos que o crescimento do PIB espanhol em 2024 seja de 1,4%, embora, com os dados de crescimento mais recentes do quarto trimestre de 2023, juntamente com um cenário de inflação mais baixa e taxas de juro mais baixas, o crescimento possa estar próximo de 2,0%.

Em 2023, a economia portuguesa manteve um ritmo de crescimento mais forte do que a média da Zona Euro, com um crescimento do PIB de 2,3%, e registando um dinamismo renovado 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, destaca-se o bom desempenho do mercado de trabalho, que atingiu níveis recorde em matéria de emprego. Para 2024, prevemos 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. Para o conjunto do ano, prevê-se que o crescimento do PIB seja, em média, de 1,8%.

#### ■ **Ambiente regulamentar**

O esquema regulamentar em que está assente o modelo de negócio da Sociedade é determinante para o seu desenvolvimento em relação aos processos de gestão ou metodológicos. Deste modo, a análise regulamentar representa um ponto importante na agenda da Sociedade.

As propostas de alterações legislativas e regulamentares, bem como da nova legislação e regulamentação aprovadas em 2023 incluem:

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

- ▲ Consulta da Autoridade Bancária Europeia (EBA) sobre a comparação das remunerações/gap de género.
- ▲ Consulta do Governo de Espanha sobre o Anteprojecto da Lei Orgânica da Paridade em órgãos de decisão.
- ▲ Consulta da Comissão Europeia sobre a proposta de Regulamento Delegado relativo aos 4 objetivos restantes e à alteração do Regulamento Taxonomia Climática.

- Consulta do Tesouro sobre o projeto de Decreto Real sobre o conteúdo dos relatórios sobre a estimativa do impacto financeiro dos riscos associados às alterações climáticas para entidades financeiras, sociedades cotadas e outras grandes empresas.
  - Consulta do Ministério da Economia, do Comércio e das Empresas sobre o anteprojeto de lei que transpõe a Diretiva relativa aos Relatórios de Sustentabilidade Empresarial (CSRD) por meio de um anteprojeto de lei que regula o quadro de relatórios empresariais sobre questões ambientais, sociais e de governação.
  - Consulta da Comissão sobre o Regulamento Delegado relativo ao primeiro conjunto de normas de divulgação da informação de sustentabilidade (ESRS).
  - Proposta da Comissão Europeia e consulta sobre a proposta de Regulamento em matéria de ratings ASG.
  - Consulta da Comissão Europeia sobre a implementação do Regulamento de Divulgação de Finanças Sustentáveis (SFDR).
  - Consulta da Comissão Europeia sobre a possível alteração da taxonomia (alteração de atividades ou adição de novas atividades).
- ◆ **Regulamento digital e pagamentos:**
- Regulamento da UE 2022/2554 do Parlamento Europeu e do Conselho de 14 de dezembro de 2022 sobre a resiliência operacional digital do setor financeiro (DORA) e as consultas públicas das ESA sobre a legislação técnica de desenvolvimento.
  - Regulamento da UE 2023/2854 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de dezembro de 2023, sobre normas harmonizadas para um acesso justo aos dados e a sua utilização (Regulamento de Dados).
  - Proposta da Comissão Europeia para um Regulamento sobre Ciber-Resiliência, com o objetivo de assegurar que os produtos digitais sejam mais seguros para os consumidores em toda a UE.
  - Proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à instauração do euro digital.
  - Proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à prestação de serviços em euros digitais por parte dos fornecedores de serviços de pagamento constituídos em Estados-Membros cuja moeda não é o euro e que altera o Regulamento (UE) 2021/1230 do Parlamento Europeu e do Conselho.
  - Proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo ao curso legal das notas e moedas em euros.
  - Proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo a um quadro de acesso aos dados financeiros e que altera os Regulamentos (UE) n.º 1093/2010, (UE) n.º 1094/2010, (UE) n.º 1095/2010 e (UE) n.º 2022/2554.
  - Proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo aos serviços de pagamento no mercado interno e que altera o Regulamento (UE) n.º 1093/2010.
  - Proposta de diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa aos serviços de pagamento e aos serviços de moeda eletrónica no mercado interno, que altera a Diretiva 98/26/CE e revoga as Diretivas (UE) 2015/2366 e 2009/110/CE.
  - Consulta da Comissão Europeia sobre uma iniciativa relativa aos mundos virtuais (metaversos) e à Web 4.0.
  - Consulta da Comissão Europeia sobre a proposta de regulamento relativo à ciber-solidariedade.
  - Real Decreto 817/2023, de 8 de novembro, que estabelece um ambiente de teste controlado para testar a conformidade com a proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que estabelece regras harmonizadas no domínio da inteligência artificial.
- ◆ **Retail e mercados:**
- Diretiva (UE) 2023/2225 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de outubro de 2023, relativa a contratos de crédito ao consumo e que revoga a Diretiva 2008/48/CE.

- Diretiva (UE) 2023/2673 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 22 de novembro de 2023, que altera a Diretiva 2011/83/UE no que diz respeito aos contratos de serviços financeiros celebrados à distância e que revoga a Diretiva 2002/65/CE.
- Proposta da Comissão Europeia e consulta pública sobre a Estratégia do Investidor Retalhista (*Retail Investment Strategy*). A iniciativa inclui uma proposta de Diretiva Omnibus, que altera as principais normas sobre comercialização de instrumentos financeiros e seguros (MiFID, IDD, Solvência II, OICVM, AIFMD) e uma proposta de revisão do Regulamento de PRIIP.
- Diretrizes sobre os requisitos de governação de produtos em virtude da MiFID II.
- Diretrizes da ESMA relativas a determinados aspetos dos requisitos de idoneidade da MiFID II.
- Lei 38/2022, de 27 de dezembro, relativa à criação de taxas temporárias sobre a energia e de taxas sobre as entidades de crédito e os estabelecimentos de crédito financeiro e à criação de um imposto temporário de solidariedade sobre as grandes fortunas, e que altera determinadas normas tributárias.
- A Lei 2/2023, de 20 de fevereiro, relativa à proteção das pessoas que denunciam infrações regulamentares e de combate à corrupção.
- Lei 13/2023, de 24 de maio, que altera a Lei 58/2003, de 17 de dezembro, General Tributária, transpondo a Diretiva (UE) 2021/514 do Conselho, de 22 de março de 2021, que altera a Diretiva 2011/16/UE relativa à cooperação administrativa no domínio da fiscalidade, e outras normas tributárias.
- Real Decreto-Lei 5/2023, de 28 de junho, que adota e prorroga determinadas medidas em resposta às consequências económicas e sociais da guerra na Ucrânia, apoiando a reconstrução da ilha de La Palma e outras situações de vulnerabilidade; de transposição das Diretivas da União Europeia relativas às alterações estruturais das sociedades comerciais e à conciliação da vida familiar e profissional dos pais e cuidadores; e implementando e cumprindo a legislação da União Europeia.

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

- Consulta da EBA sobre diretrizes para abordar o *de-risking*.
- Consulta da EBA sobre diretrizes na supervisão baseada no risco PBC/FT.
- Consulta do Grupo de Ação Financeira Internacional (GAFI) sobre a Recomendação 8 relativa às organizações sem fins lucrativos no que respeita ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo.
- Publicação da EBA das suas diretrizes alargadas de supervisão PBC/FT para os supervisores PBC/FT dos prestadores de serviços de criptoativos (CASP).
- Regulamento (UE) 2023/1113 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 31 de maio de 2023, relativo às informações que acompanham as transferências de fundos e de determinados criptoativos e que altera a Diretiva (UE) 2015/849.
- Real Decreto 609/2023, de 11 de julho, que cria o Registo Central de Beneficiários Efetivos e aprova o seu Regulamento.

#### ■ **Eventos estratégicos**

Os denominados "eventos estratégicos" são os acontecimentos mais relevantes que poderão ter um impacto significativo no Grupo CaixaBank e na Sociedade a médio prazo. Consideram-se apenas aqueles eventos que ainda não se concretizaram e que ainda não fazem parte do Catálogo, mas aos quais a estratégia do Grupo CaixaBank e a Sociedade estão expostas, embora a gravidade do possível impacto dos referidos acontecimentos possa ser mitigada com a gestão. No caso da materialização de um evento estratégico, o impacto poderia ser sobre um ou mais riscos no Catálogo em simultâneo.

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

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

Deterioração pronunciada e persistente das perspetivas macroeconómicas e aumento da aversão ao risco nos mercados financeiros. Pode, por exemplo, ser o resultado de: uma intensificação da guerra na Ucrânia, no Médio Oriente ou a eclosão de outros conflitos, o prolongamento e a intensificação das pressões inflacionistas, aumento das taxas de juro superior ao previsto, outros choques geopolíticos de âmbito global, de fatores políticos internos (tais como tensões territoriais, governos populistas ou protestos sociais), um ressurgimento intenso da pandemia ou o ressurgimento de tensões na Zona Euro que poderiam alimentar os riscos de fragmentação. Possíveis consequências: aumento do prémio de risco país (custo de financiamento), pressão sobre os custos (devido à inflação), redução de volumes de negócio, deterioração da qualidade de crédito, saídas de depósitos, danos materiais em agências ou impedimentos para o acesso a centros empresariais (devido a protestos ou sabotagem resultantes de agitação social).

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

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

No entanto, o novo contexto das taxas de juro reduziu o investimento em *fintechs* e colocou mais ênfase na sua rentabilidade, pelo que a capacidade de muitas delas para seguirem estratégias de crescimento agressivas foi reduzida. Além disso, este novo contexto está a pôr à prova o modelo de negócio BNPL (*Buy Now Pay Later*) ao aumentar os custos de financiamento, o que exerce pressão sobre os lucros destas empresas. No entanto, a subida das taxas de juro também facilita o aparecimento de ofertas comerciais de captação de depósitos por parte de *digital banks* com licença bancária, o que poderá ajudá-los a alargar a sua base de clientes. No que se refere às *bigtechs*, estas continuam a expandir o seu posicionamento em partes da cadeia de valor das entidades financeiras noutras jurisdições.

Paralelamente aos desenvolvimentos dos novos participantes, existem também iniciativas promovidas pelas autoridades reguladoras que poderão facilitar a entrada de outros agentes no setor financeiro. Uma dessas iniciativas é o lançamento de um Euro Digital, que, enquanto se aguarda uma conceção concreta, poderá permitir que *players* não bancários sirvam de intermediários na gestão de carteiras digitais de euros. Outros exemplos são as propostas legislativas PSD3 e *Open Finance*, que permitirão a partilha de dados financeiros com terceiros.

No que respeita às novas tecnologias, destacam-se os recentes desenvolvimentos na área da inteligência artificial generativa, uma tecnologia que pode impulsionar o crescimento da concorrência, a redução de custos e novas formas de relacionamento com os clientes. O seu grau de aplicação pode trazer vantagens ou desvantagens competitivas.

#### ◆ **Cibercrime e proteção de dados**

A cibercriminalidade desenvolve esquemas criminosos para continuar a tentar lucrar com os diferentes tipos de ataques. Neste sentido, a difusão de novas tecnologias e serviços que o Grupo coloca à disposição dos clientes facilita o acesso à cibercriminalidade e, por conseguinte, torna as suas operações criminosas mais sofisticadas. Esta constante evolução dos vetores e técnicas criminosas pressiona o Grupo a reavaliar constantemente o seu modelo de prevenção, gestão e resposta aos ciberataques e fraudes, a fim de poder responder eficazmente aos riscos emergentes. Um exemplo disso é a adoção da inteligência artificial generativa pelos cibercriminosos para serem mais eficientes e eficazes na construção e execução dos seus ataques e tentativas de fraude, aos quais o Grupo responde com novas capacidades e estratégias de segurança.

As constantes campanhas de roubo de identidade por parte de diferentes empresas e organismos oficiais, permitiram que certos eventos de cibersegurança se materializassem em muitas organizações devido aos cibercriminosos. Ao mesmo tempo, os reguladores e supervisores no âmbito financeiro deram máxima prioridade a esta área nas suas agendas. Em particular, o BCE anunciou que será realizado um exercício de

resistência à cibersegurança em 2024. Tendo em conta o contexto mundial, as ameaças de cibersegurança existentes e os recentes ataques sofridos por outras entidades, a exploração de tais eventos no ambiente digital do Grupo poderá ter graves impactos de diferentes tipos, incluindo a corrupção maciça de dados, a indisponibilidade de serviços críticos (por exemplo, *ransomware*), ataques à cadeia de abastecimento, fugas de informação confidencial ou fraude em canais digitais. A materialização destes impactos, diretamente relacionados com as operações bancárias, poderia também resultar em sanções significativas por parte dos organismos competentes e em potenciais danos à reputação do Grupo.

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

O risco de aumento da pressão do ambiente legal, regulamentar ou de supervisão é um dos riscos identificados no exercício de autoavaliação de riscos que podem ter um maior impacto a curto e médio prazo. Em particular, observa-se a necessidade de continuar a manter um acompanhamento constante das novas propostas regulamentares e da sua implementação, dada a elevada atividade dos legisladores e reguladores no setor financeiro.

Entre as iniciativas legislativas em curso a nível europeu destacam-se a revisão de Basileia III, a reforma do quadro de gestão de crises bancárias (CMDI) e o quadro regulamentar relativo ao branqueamento de capitais. Em relação aos aspetos ASG, destacam-se requisitos de informação mais rigorosos (por exemplo, a Diretiva sobre informações empresariais em matéria de sustentabilidade -CSRD- e a Diretiva sobre dever de diligência das empresas em matéria de sustentabilidade - CSDDD-) e uma maior pressão de supervisão na gestão destes riscos (por exemplo, revisão supervisora do BCE das práticas das entidades na gestão de riscos ambientais). Para além da proposta de regulamentação do Euro Digital e da identidade digital europeia e das propostas legislativas sobre a partilha de dados financeiros com terceiros (por exemplo, PSD3, *Open Finance*).

#### ◆ **Acontecimentos extremos e incidentes operacionais de grande impacto**

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

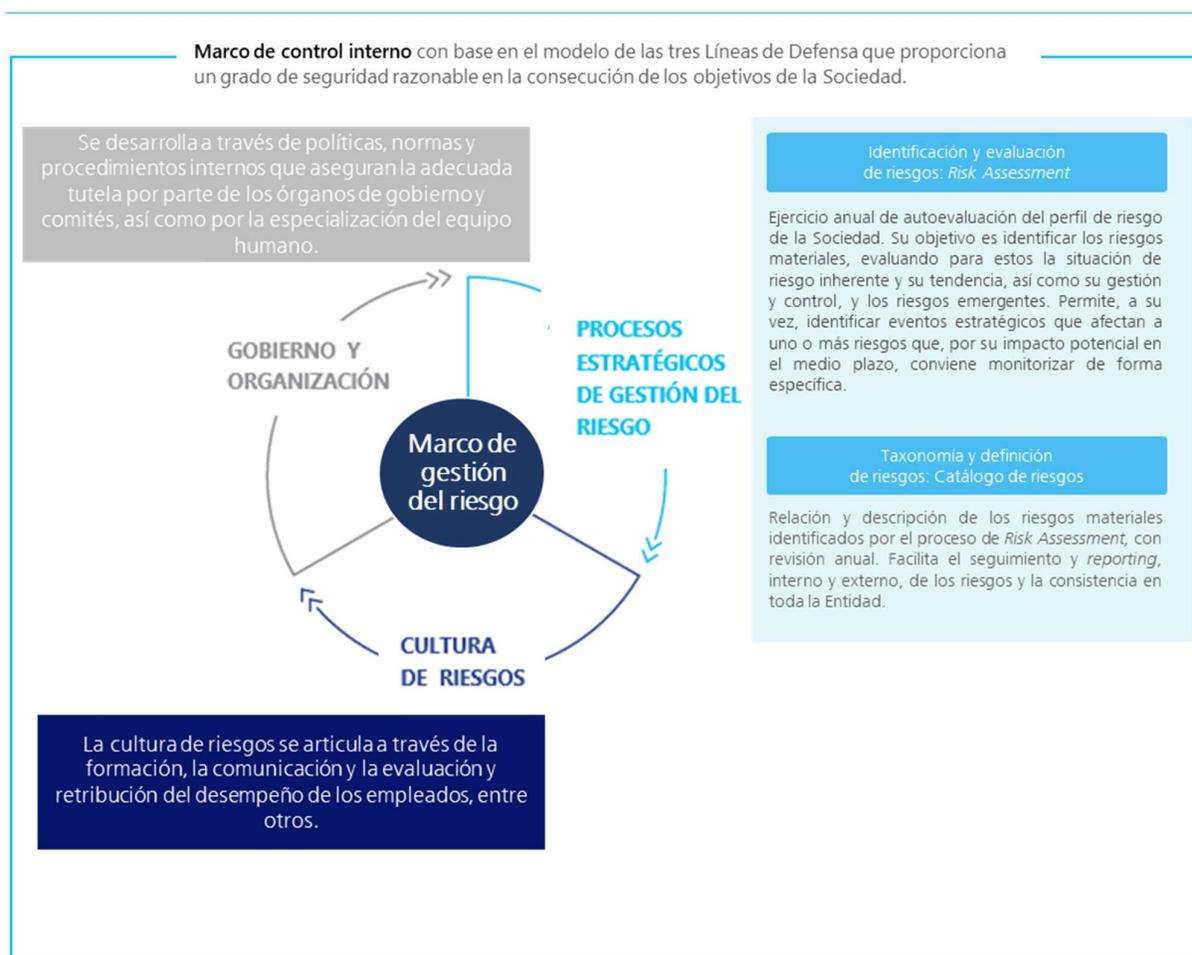
O Grupo CaixaBank dispõe de medidas de mitigação para cada um dos eventos estratégicos identificados, estando a Sociedade abrangida pelas medidas de mitigação definidas para o Grupo CaixaBank.

### **3.2. GOVERNAÇÃO, GESTÃO E CONTROLO DE RISCOS**

O Conselho de Administração da Sociedade, a Direção do CaixaBank Payments & Consumer e o Grupo CaixaBank no seu conjunto, estão fortemente empenhados na gestão do risco.

O Grupo CaixaBank visa manter um perfil de risco médio baixo, adequação confortável do capital e métricas folgadas de liquidez, alinhadas com o seu modelo de negócio e a apetência pelo risco definido pelo Conselho de Administração.

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



### 3.2.1. Quadro de controlo interno

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

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

Está integrado no sistema de governação interna da Sociedade, alinhado com o modelo de negócio e em conformidade com: i) os regulamentos aplicáveis às entidades financeiras; ii) as Diretrizes de Governação Interna da EBA de 2 de julho de 2021, que elaboram os requisitos de governação interna estabelecidos na Diretiva 2013/36/UE do Parlamento Europeu; iii) as recomendações da CNMV sobre esta matéria e iv) outras diretrizes sobre funções de controlo aplicáveis a entidades financeiras.

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

#### Primeira linha de defesa

Formada pelas linhas e unidades de negócio, juntamente com as áreas que as apoiam, que dão origem à exposição aos riscos da Sociedade no exercício da sua atividade. Assumem riscos tendo em conta a apetência pelo risco, os limites de risco autorizados e as políticas e procedimentos existentes, e faz parte da sua responsabilidade gerir estes

riscos. São, portanto, responsáveis pelo desenvolvimento e implementação de processos e mecanismos de controlo para assegurar que os principais riscos resultantes das suas atividades sejam identificados, geridos, medidos, controlados, mitigados e comunicados.

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

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

### Segunda linha de defesa

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

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

### Terceira linha de defesa

A Auditoria Interna do Grupo CaixaBank, como função independente e objetiva de garantia e consultoria, atua como terceira linha de defesa, supervisionando as ações da primeira e segunda linhas, de modo a proporcionar uma segurança razoável à Gestão de Topo e aos Órgãos de Governo da Sociedade.

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

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

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

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

- À adequação, eficácia e implementação de políticas, normas e procedimentos.
- À eficácia dos controlos.
- À medição e monitorização adequada de indicadores da primeira e segunda linhas de defesa.

- À existência e correta implementação dos planos de ação para a remediação das deficiências dos controles.
- À validação, monitorização e avaliação do ambiente de controlo efetuado pela segunda linha de defesa. Além disso, as suas funções incluem:
  - ◆ A elaboração de um plano estratégico plurianual para a Auditoria Interna, alinhado com o da Entidade, bem como a elaboração do plano anual de auditoria com uma visão plurianual baseada em avaliações de risco, incluindo os requisitos dos reguladores e as tarefas ou projetos solicitados pela Gestão de Topo e pela Comissão de Auditoria da Sociedade.
  - ◆ O relatório periódico das conclusões dos trabalhos realizados e os pontos fracos detetados aos Órgãos de Governo, à Gestão de Topo, auditores externos, supervisores e restantes ambientes de controlo e gestão correspondentes.
  - ◆ A contribuição de valor através da formulação de recomendações para resolver os pontos fracos detetados nas revisões e a monitorização da sua implementação adequada por parte dos centros responsáveis.

### 3.2.2. Governação e Organização

#### Conselho de Administração

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

#### Comissão de Riscos

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

#### Comissão de Auditoria

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

#### Comissão de Nomeações, Retribuições e Sustentabilidade

Avalia e propõe ao Conselho de Administração a avaliação das competências, conhecimentos e experiência necessários dos membros do Conselho de Administração e dos diretores do CaixaBank Payments & Consumer. Estabelece os princípios gerais e o quadro de governação da política de remuneração do Conselho de Administração e a remuneração dos quadros superiores e informa sobre a política global de remuneração. Supervisiona e controla o bom funcionamento do sistema de governação empresarial do CaixaBank Payments & Consumer, bem como o cumprimento das políticas e regras ambientais e sociais.

#### Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital

Assiste o Conselho de Administração em todos os assuntos relacionados com a inovação tecnológica e a transformação digital, e no acompanhamento e análise de tendências e inovações quando estas podem afetar a estratégia e o modelo de negócio.

### 3.2.3. Processos estratégicos de gestão do risco

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

O resultado dos processos estratégicos é comunicado, no mínimo uma vez por ano, à Comissão de Riscos da Sociedade para a aprovação final do Conselho de Administração da Sociedade.

### Identificação e avaliação de riscos (Risk Assessment)

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

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

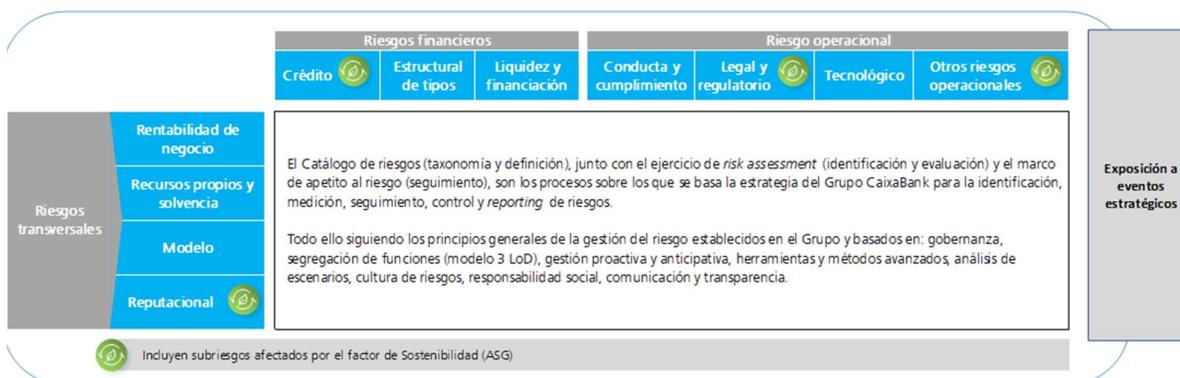
Este processo permite determinar a situação de cada um dos riscos materiais identificados no Catálogo de Riscos e, também tendo em conta a avaliação da governação interna, determinar o perfil de risco da Sociedade.

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

- **Riscos emergentes:** riscos cuja materialidade ou importância esteja a aumentar de tal forma que possa levar à sua inclusão explícita no Catálogo de Riscos.
- **Eventos estratégicos:** acontecimentos mais relevantes que podem ter um impacto significativo na Sociedade a médio prazo. Apenas são considerados os eventos que ainda não se materializaram e que ainda não fazem parte do Catálogo, mas aos quais a estratégia da Sociedade está exposta, embora a gravidade do impacto potencial de tais eventos possa ser atenuada pela gestão. No caso da materialização de um evento estratégico, o impacto poderia ser sobre um ou mais riscos no Catálogo em simultâneo.

### Catálogo de Riscos

O Catálogo de Riscos é a taxonomia dos riscos da Sociedade. Facilita a monitorização e o reporting interno e externo dos riscos e está sujeito a revisão periódica, de frequência anual. Este processo de atualização também avalia a materialidade dos riscos emergentes previamente identificados no processo de *Risk Assessment* e abrange a definição de eventos estratégicos.



A definição para cada um dos riscos é apresentada abaixo:

Riesgos		Descripción
Riesgos transversales	Rentabilidad de negocio	Obtención de resultados inferiores a las expectativas del mercado o a los objetivos del Grupo que impidan, en última instancia, alcanzar un nivel de rentabilidad sostenible superior al coste de capital.
	Recursos propios y solvencia	Restricción de la capacidad del Grupo CaixaBank para adaptar su volumen de recursos propios a las exigencias normativas o a la modificación de su perfil de riesgo.
	Modelo <sup>1</sup>	Posibles consecuencias adversas para el Grupo que se podrían originar a partir de decisiones fundadas principalmente en los resultados de modelos internos con errores en su construcción, aplicación o utilización.
	Reputacional	Pérdida económica potencial o menores ingresos para el Grupo, como consecuencia de eventos que afecten negativamente a la percepción que los grupos de interés tienen del Grupo CaixaBank.
Riesgos financieros	Crédito	Pérdida de valor de los activos del Grupo CaixaBank frente a un cliente, por el deterioro de la capacidad de dicho cliente para hacer frente a sus compromisos con el Grupo. Incluye el riesgo generado por la operativa en los mercados financieros (riesgo de contrapartida).
	Estructural de tipos	Efecto negativo sobre el valor económico de las masas del balance o sobre el margen financiero debido a cambios en la estructura temporal de los tipos de interés y su afectación a los instrumentos del activo, pasivo y fuera de balance del Grupo no registrados en la cartera de negociación.
	Liquidez y financiación	Déficit de activos líquidos, o limitación en la capacidad de acceso a la financiación del mercado, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requerimientos regulatorios o las necesidades de inversión del Grupo.
Riesgo operacional	Conducta y cumplimiento	Aplicación de criterios de actuación contrarios a los intereses de sus clientes u otros grupos de interés, o actuaciones u omisiones por parte del Grupo no ajustadas al marco jurídico y regulatorio, o a las políticas, normas o procedimientos internos o a los códigos de conducta y estándares éticos y de buenas prácticas.
	Legal y regulatorio	Potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad del Grupo CaixaBank a consecuencia de cambios en la legislación vigente, de una incorrecta implementación de dicha legislación en los procesos del grupo CaixaBank, de la inadecuada interpretación de esta en las diferentes operaciones, de la incorrecta gestión de los requerimientos judiciales o administrativos o de las demandas o reclamaciones recibidas.
	Tecnológico	Pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del hardware o del software de las infraestructuras tecnológicas, debidas a ciberataques u otras circunstancias, que pueden comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de las infraestructuras y los datos.
	Otros riesgos operacionales	Pérdidas o daños provocados por errores o fallos en procesos, por acontecimientos externos o por la actuación accidental o dolosa de terceros ajenos al Grupo. Incluye, entre otros, factores de riesgo relacionados con la externalización, continuidad operativa o el fraude externo.

 Incluyen subriesgos afectados por el factor de Sostenibilidad (ASG)

(1) En la próxima actualización del Catálogo está previsto clasificar el riesgo de modelo como un riesgo transversal (hasta ahora considerado puramente operacional), dado que su gestión y materialización está directamente relacionada con el resto de los riesgos del catálogo. Esta modificación en la presentación del riesgo de modelo no tiene ninguna afectación en la gestión o medición del riesgo.

As alterações mais relevantes da revisão realizada em junho de 2023 são:

- O risco de fiabilidade da informação é eliminado, visto que é considerado não tanto um risco, mas um conjunto de processos que são absolutamente críticos e necessários para assegurar a existência de um ambiente de controlo robusto, que minimize a possibilidade de erro na geração de informação para a monitorização e gestão do mesmo.
- Reorganização dos riscos. O risco reputacional passou a ser classificado como um risco transversal (até agora considerado meramente operacional) e o risco de liquidez e financiamento passou a ser classificado como um risco financeiro (até agora considerado um risco de modelo de negócios). Estas alterações na apresentação destes riscos não têm qualquer impacto na gestão ou medição do risco.

Em relação ao risco de sustentabilidade (ASG), continua a ser considerado como um fator transversal que afeta vários riscos no Catálogo (riscos de crédito, de reputação e outros riscos operacionais), sendo igualmente mencionadas as alterações climáticas e outros riscos ambientais nas definições de riscos legais e regulamentares. O risco de liquidez não é explicitamente mencionado, dado o baixo nível de materialidade que lhe é aplicável.

### 3.2.4. Cultura de riscos

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

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

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

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

## 3.3. RISCOS TRANSVERSAIS

### 3.3.1. Risco de rentabilidade do negócio

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

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

O Grupo CaixaBank tem uma política empresariais de gestão do risco de Rentabilidade do Negócio. A gestão do referido risco baseia-se em quatro visões de gestão:

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

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

### 3.3.2. Risco de capital próprio e solvência

O risco de capital próprio e solvência responde à potencial restrição da capacidade da Sociedade para adaptar o seu volume de capital próprio às exigências regulamentares ou à alteração do seu perfil de risco.

O Grupo CaixaBank pretende manter um perfil de risco médio-baixo e uma adequação confortável de fundos próprios, a fim de reforçar a sua posição. A adequação do capital para cobrir eventuais perdas inesperadas é medida a partir de duas perspetivas e metodologias diferentes: o capital regulamentar e o capital económico.

O Grupo CaixaBank tem uma Política empresarial de gestão do risco de capital próprio e solvência que engloba o conceito de capital num sentido amplo, incluindo tanto o capital próprio considerado ao abrigo da legislação prudencial como instrumentos elegíveis para efeitos de cobertura dos requisitos mínimos de MREL e visa estabelecer os princípios sobre os quais são determinados os objetivos de capital do Grupo, bem como estabelecer diretrizes comuns em relação à monitorização, controlo e gestão do capital próprio que permitam, entre outras coisas, mitigar este risco.

Para mais informações sobre gestão do risco de capital próprio e solvência ver [Nota 4 - Gestão da Solvência](#).

### 3.3.3. Risco de modelo

O risco de modelo é definido no Catálogo de Riscos como as possíveis consequências adversas para o Grupo que poderiam surgir de decisões baseadas principalmente nos resultados de modelos internos com erros na sua construção, aplicação ou utilização.

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

- Risco de qualidade: potencial impacto negativo para o Grupo devido a modelos pouco previsíveis, quer devido a defeitos na construção, quer por não terem sido atualizados ao longo do tempo.
- Risco de governação: potencial impacto negativo para o Grupo devido a uma governação inadequada do risco de modelo (por exemplo, modelos não formalizados em comités, modelos sem opinião da segunda linha de defesa, modelos não devidamente inventariados...).
- Risco de ambiente de controlo: potencial impacto negativo para o Grupo devido a deficiências no ambiente de controlo dos modelos (por exemplo, modelos com recomendações em atraso, planos de atenuação não cumpridos, etc.)

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

- Identificação do risco de modelo, utilizando o Inventário Empresarial de Modelos como elemento-chave para definir o perímetro dos modelos dentro do âmbito de aplicação. Para poder gerir o risco de modelo, é necessário identificar os modelos existentes, a sua qualidade e a sua utilização no Grupo. É por este motivo que o Grupo CaixaBank dispõe deste inventário, que identifica os modelos e utiliza uma taxonomia homogênea que inclui, entre outros atributos, a sua relevância, a avaliação da sua qualidade e o risco assumido pela sua utilização.
- Governação de modelos, que aborda questões-chave, tais como:
  - ◆ A identificação das fases mais relevantes do ciclo de vida de um modelo, a definição de papéis e normas mínimas para o exercício destas atividades.
  - ◆ O conceito de gestão sobre a base do *tiering*, ou seja, a forma como o quadro de controlo e reporting dos modelos pode ser modulado em função da relevância do modelo em termos gerais. Este atributo condiciona o ambiente de controlo do modelo, tal como o tipo e frequência da validação, o tipo e frequência do acompanhamento, o órgão que tem de aprovar a sua utilização, bem como o nível de supervisão interna ou o nível de envolvimento da alta direção.
  - ◆ A gestão dos modelos muda de uma perspetiva transversal e de forma proporcional em função do tipo de modelo, oferecendo aos diferentes proprietários dos modelos a governação mais apropriada em cada caso.
  - ◆ A definição de normas de Validação Interna que asseguram a correta aplicação de controlos para a avaliação dos modelos por uma unidade independente.
- A monitorização, baseada num quadro de controlo com uma abordagem preventiva do risco modelo, que permite manter o risco dentro dos parâmetros definidos, através do cálculo periódico de métricas de apetite e outros indicadores específicos de risco de modelo.

Como marcos principais, em 2023 foi desenvolvido um projeto para a implementação de uma nova ferramenta de gestão do risco.

Para 2024, a atividade da função de risco de modelo será orientada para a implementação da nova ferramenta de risco de modelo nas áreas da Sociedade, de acordo com o plano de expansão do inventário empresarial de modelos, que por sua vez está alinhado com os quadros regulamentares de gestão do risco de modelo e com as expectativas dos supervisores e do Grupo CaixaBank.

### 3.3.4. Risco reputacional

O risco reputacional é definido como potenciais perdas económicas ou receitas mais baixas para o Grupo em resultado de eventos que afetam negativamente a perceção do Grupo CaixaBank pelas partes interessadas.

Algumas áreas de risco identificadas pelo Grupo CaixaBank em que esta percepção pode deteriorar-se são, entre outras, a conceção e comercialização inadequada dos produtos, sistemas de segurança da informação ineficientes, ou a necessidade de promover aspetos ASG no negócio, incluindo as alterações climáticas, o desenvolvimento de talento, a conciliação, a diversidade e a saúde laboral.

A monitorização do risco é realizada através de indicadores selecionados de reputação, tanto internos como externos, provenientes das diferentes fontes de análise da percepção e expectativas dos *stakeholders*. Os indicadores de medição são ponderados em função da sua importância estratégica e agrupados num quadro de pontuação de reputação que permite obter um Índice Global de Reputação (IGR). Esta métrica permite uma monitorização trimestral setorial e temporal do posicionamento, bem como a definição dos intervalos e métricas tolerados.

O Grupo CaixaBank tem uma política específica de gestão do risco reputacional, baseada no modelo de três linhas de defesa da Entidade, que define e alarga os princípios que regem a gestão e controlo deste risco no Grupo CaixaBank. Esta política abrange o quadro regulamentar, os princípios gerais e a estratégia que regem a gestão do risco reputacional, o quadro de governação, o quadro de controlo e as suas funções, bem como o quadro de reporting e comunicação deste risco. O seu âmbito de aplicação inclui todas as sociedades do Grupo CaixaBank.

Mais concretamente, a estratégia de controlo e gestão do risco reputacional do Grupo CaixaBank inclui:

- A identificação e avaliação periódica dos riscos reputacionais, contando para o efeito com uma taxonomia específica e processos periódicos de avaliação e análise destes riscos (*Risk Assessment*, análise periódica de percepções, identificação de marcos de crise, estudos e *benchmarks* de mercado).
- Políticas e procedimentos de gestão e prevenção, incluindo, para além da criação da referida política, o desenvolvimento de uma cultura de risco reputacional em todas as sociedades do Grupo CaixaBank e de procedimentos internos de gestão de crises reputacionais com protocolos de deteção, escalas de gravidade e ações para mitigar ou eliminar os potenciais efeitos negativos.
- A prevenção do risco e o reforço da reputação através da gestão dos canais de comunicação e diálogo com os *stakeholders*, da análise das operações de negócio sob esta perspetiva e do desenvolvimento de iniciativas de comunicação que reforcem a visibilidade e o reconhecimento dos valores empresariais entre os grupos de interesse.
- A monitorização e o controlo do risco através de indicadores internos e externos, como as métricas de reputação, a revisão do quadro de controlo, o cumprimento das normas e o desenvolvimento de sistemas periódicos de controlo e medição da reputação.
- Por último, o *reporting* periódico aos Órgãos de Governo, à Gestão de Topo e aos supervisores da Entidade, para uma tomada de decisões informada neste domínio.

## 3.4. RISCOS FINANCEIROS

### 3.4.1. Risco de crédito

#### *Descrição geral*

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

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

**EXPOSIÇÃO MÁXIMA AO RISCO DE CRÉDITO***(Milhares de euros)*

	31-12-2023		31-12-2022	
	EXPOSIÇÃO MÁXIMA AO RISCO DE CRÉDITO	COBERTURA	EXPOSIÇÃO MÁXIMA AO RISCO DE CRÉDITO	COBERTURA
Ativos Financeiros ao justo valor através de alterações noutro rendimento integral (Nota 9)	39.607	0	32.820	0
Instrumentos de capital próprio	39.607		32.820	
Ativos Financeiros a custo amortizado (Nota 10)	10.070.229	(443.673)	9.611.831	(449.883)
Empréstimos e adiantamentos	10.070.229	(443.673)	9.611.831	(449.883)
Entidades de crédito	86.967	(4)	74.751	
Clientes	9.983.262	(443.669)	9.537.080	(449.883)
<b>TOTAL EXPOSIÇÃO ATIVA</b>	<b>10.109.836</b>	<b>(443.673)</b>	<b>9.644.651</b>	<b>(449.883)</b>
<b>TOTAL GARANTIAS CONCEDIDAS E COMPROMISSOS CONTINGENTES</b>	<b>27.822.982</b>	<b>0</b>	<b>26.456.988</b>	<b>0</b>
Disponíveis por terceiros	27.822.982		26.456.988	
<b>TOTAL</b>	<b>37.932.818</b>	<b>(443.673)</b>	<b>36.101.639</b>	<b>(449.883)</b>

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

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

A Política empresarial de gestão do risco de crédito, aprovada pelo Conselho de Administração do Grupo CaixaBank e à qual a Sociedade adere, estabelece o quadro geral e os princípios básicos que servem como referência e padrão mínimo na identificação, avaliação, aprovação, acompanhamento e mitigação do risco de crédito, bem como os critérios para quantificar a cobertura das perdas esperadas por este risco, tanto para fins contabilísticos como de adequação de capital.

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

- A política e a estratégia de gestão do risco de crédito, bem como os quadros de atuação e limites que permitam controlar e mitigar este risco, integram-se e são coerentes com a estratégia e apetência ao risco globais.
- Definição e atribuição clara de responsabilidades às diferentes áreas envolvidas no ciclo de concessão, gestão, monitorização e controlo do risco de crédito, a fim de assegurar uma gestão eficaz deste risco.
- As linhas e unidades de negócio que originam o risco de crédito são as principais responsáveis pela gestão do risco de crédito gerado pelas suas atividades ao longo do ciclo de vida do crédito. As referidas linhas e unidades de negócio dispõem de controlos internos adequados para assegurar o cumprimento das políticas internas e dos requisitos externos aplicáveis. A função de gestão de riscos será responsável por avaliar a adequação destes controlos.
- A concessão baseia-se na capacidade de reembolso do mutuário, com uma relação adequada entre os rendimentos e os encargos que assume. Em regra geral, as garantias, sejam elas pessoais ou reais, não substituem uma falta de capacidade de reembolso ou uma finalidade incerta da operação.
- É realizada uma avaliação adequada tanto das garantias como dos ativos adjudicados ou recebidos durante o pagamento de dívidas.
- O sistema de fixação de preços ajusta-se ao risco assumido nas operações, de modo a garantir a adequada relação do binómio risco/rentabilidade e no qual as garantias atuam como elemento de mitigação, em particular nas operações a longo prazo.
- O desenvolvimento de modelos internos para a classificação das exposições e dos mutuários, bem como para a medição dos parâmetros de riscos para efeitos de consumo de capital regulamentar ou de provisões, assegura o estabelecimento e a normalização dos aspetos-chave destes modelos, de acordo com uma metodologia adaptada às características de cada carteira.

- Sistema independente de validação interna e de revisão periódica dos modelos de risco de crédito utilizados tanto para efeitos de gestão como para fins regulamentares, aos quais se aplicam critérios de materialidade.
- Quadro de monitorização para assegurar que a informação sobre exposições ao risco de crédito, mutuários e garantias seja relevante e atualizada ao longo do ciclo de vida das exposições de crédito e que os relatórios externos sejam fiáveis, completos, atualizados e elaborados nos prazos estabelecidos.
- Critérios de classificação contabilística das operações e para a quantificação das perdas esperadas e dos requisitos de capital por risco de crédito que reflitam fielmente a qualidade de crédito dos ativos.
- O processo de recuperações rege-se pelos princípios de antecipação, objetivação, eficiência e orientação para o cliente. O circuito de recuperação foi concebido de modo a basear-se na deteção precoce da possibilidade de falta de pagamento e está dotado de medidas adequadas para a reclamação efetiva das dívidas.

O ciclo completo de gestão do risco de crédito compreende toda a vida da operação, desde a análise de viabilidade e aceitação do risco segundo critérios estabelecidos, até à monitorização da solvência e da rentabilidade e, eventualmente, ao tratamento e à recuperação dos ativos depreciados. A Política empresarial de risco de crédito estabelece o quadro geral e os princípios básicos que visam fundamentalmente assegurar a coerência com a estratégia e o apetite ao risco globais do Grupo CaixaBank e a gestão eficaz do risco em cada fase do ciclo.

#### **Admissão e concessão**

A função de admissão é o primeiro passo no processo de gestão do risco de crédito e a aplicação de metodologias rigorosas nos processos de pedido, análise e aprovação contribuirá em grande medida para o sucesso do reembolso das operações. O processo de admissão e concessão de novas operações baseia-se numa análise da solvência dos intervenientes e das características da operação.

O sistema de habilitação atribui o nível de aprovação a determinados funcionários, com um nível de responsabilidade estabelecido como um padrão adequado associado à posição.

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

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

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

### Mitigação do risco

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

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

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

### Acompanhamento e medição do risco de crédito

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

#### ① Processos de acompanhamento de mutuários

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

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

A Empresa realiza o seguinte acompanhamento e classificação dos mutuários:

- **Grupo:** as classificações resultam da combinação da probabilidade de incumprimento (PD de *Probability of Default*) calibrada com uma visão forward looking (consistente com a utilizada no cálculo das coberturas de risco de crédito) e vários alertas relevantes. As PD são obtidas, no mínimo, uma vez por mês.

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

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

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

#### ③ Determinação da classificação contabilística

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

Um SICR será considerado como tendo ocorrido desde o reconhecimento inicial, e as referidas operações serão classificadas como *stage 2*, quando existirem fraquezas que possam conduzir a perdas significativamente superiores às esperadas no momento da concessão. Para a sua identificação, a Sociedade conta com os processos de acompanhamento e classificação descritos em ②. Concretamente, quando as operações satisfazem qualquer dos seguintes critérios qualitativos ou quantitativos, exceto se tiverem de ser classificadas como *stage 3*:

- i) Operações com montantes vencidos superiores a 30 dias mas inferiores a 90 dias, caso em que são classificadas como *stage 3*.
- ii) Operações de mutuários em processo de insolvência classificadas como *stage 2*. Os riscos dos mutuários declarados em processo de insolvência sem pedido de liquidação serão reclassificados como *stage 2* quando cumprirem uma das seguintes condições:
  - a. O mutuário pagou pelo menos 25% dos créditos da entidade afetados pelo processo de insolvência, após dedução, se for o caso, da anulação acordada.
  - b. Decorridos dois anos após a inscrição no Registo Comercial do despacho que homologa o acordo de credores, desde que o acordo esteja a ser cumprido na íntegra e que a evolução da situação patrimonial e financeira da empresa elimine quaisquer dúvidas quanto ao reembolso total das dívidas, salvo se tiverem sido acordadas taxas de juro notoriamente inferiores às do mercado.
- iii) Operações para as quais os indicadores/*triggers* de mercado podem determinar a existência de um SICR.
- iv) Operações em que tenha ocorrido um SICR desde a data do reconhecimento inicial, com base num dos dois seguintes critérios<sup>1</sup>: agravamento da classificação de seguimento ou aumento relativo da PD.

As operações que já não satisfazem as condições para serem classificadas como *stage 1* são classificadas como *stage 2*.

Considera-se que o refinanciamento ou a reestruturação de uma transação constitui uma presunção refutável da existência de um SICR. Por conseguinte, salvo determinação em contrário, as operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas durante o período experimental, para as quais não seja adequada uma classificação como *stage 3*, são classificadas como *stage 2*.

As operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas que estejam classificadas como *stage 2* por não terem sido classificadas como *stage 3* na data do refinanciamento ou reestruturação, ou por terem sido reclassificadas de *stage 3*, devem permanecer identificadas como operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas durante um período experimental até que todos os seguintes requisitos sejam, de um modo geral, cumpridos:

- Que se tenha concluído, após uma análise aprofundada da situação patrimonial e financeira do titular, que não é previsível que possa ter dificuldades financeiras e que é, portanto, altamente provável que consiga cumprir com as suas obrigações para com a entidade em tempo útil. Esta análise da recuperabilidade em tempo útil do risco deve ser sustentada por provas objetivas, tais como a existência de um plano de pagamento em conformidade com o fluxo de caixa recorrente do titular ou a adição de novos garantidos ou de novas garantias eficazes.
- Que tenha decorrido um prazo mínimo de dois anos desde a data de formalização da operação de reestruturação ou refinanciamento ou, se for posterior, desde a data de reclassificação a partir de *stage 3*.
- Que o titular tenha pago as prestações devidas, de capital e juros, desde a data na qual foi formalizada a operação de reestruturação ou refinanciamento ou, se for posterior, desde a data de reclassificação ou a partir da categoria de "duvidoso". Além disso, é necessário que o titular tenha satisfeito com pagamentos regulares um montante igual a todos os montantes (capital e juros) que se encontrassem vencidos na data da operação de reestruturação ou refinanciamento, ou que foram desreconhecidos em resultado da mesma;
- Que não existam cláusulas contratuais que atrasem o reembolso, tais como períodos de carência para o capital.
- Que nenhum dos titulares tenha quaisquer outras operações com montantes vencidos há mais de 30 dias no final do período experimental.

<sup>1</sup> A não ser que, no caso de posições em risco sobre mutuários individualmente significativos, uma análise individual determine que não ocorreu efetivamente qualquer SICR.

Considera-se que se verificou um **caso de incumprimento** (*default*) e, por conseguinte, serão classificadas como *stage 3* as operações que, independentemente do titular e da garantia, tenham um montante vencido há mais de 90 dias em termos de capital, juros ou despesas contratualmente acordadas, bem como as restantes operações dos titulares quando as operações com montantes vencidos há mais de 90 dias forem superiores a 20% dos montantes em dívida a receber.

As operações classificadas como *stage 3* por morosidade dos clientes serão reclassificadas para *stage 1* ou *stage 2* quando, em resultado da cobrança de parte dos montantes em atraso, deixarem de existir as razões para a sua classificação como *stage 3* e não existirem dúvidas razoáveis quanto ao seu reembolso total pelo titular.

Além disso, as seguintes operações devem ser classificadas como *stage 3*:

- i) Operações com saldos reclamados judicialmente.
- ii) Operações de titulares que tenham sido declarados ou que constem como estando em processo de insolvência sem pedido de liquidação.
- iii) As operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas são classificadas como *stage 3* na data do refinanciamento quando cumpram os critérios gerais que determinam esta classificação ou quando, na ausência de prova em contrário, cumpram os seguintes critérios específicos:
  - Um plano de pagamentos inadequado.
  - Cláusulas contratuais que atrasem o reembolso da operação através de pagamentos regulares (períodos de carência superiores a dois anos).
  - Montantes retirados do balanço por serem considerados irrecuperáveis que excedem as coberturas resultantes da aplicação das percentagens estabelecidas nas soluções alternativas da secção III do Anexo IX da Circular 4/2017 às operações em *stage 2*.
  - Uma modificação das condições que implique alterações na estrutura da operação que impliquem uma redução do valor atual dos fluxos futuros superior a 1%.
  - Operações que anteriormente eram classificadas como *stage 3*.
  - As operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas que se encontravam em *stage 3* antes do início do período experimental são novamente refinanciadas ou reestruturadas ou ficam em atraso por mais de 30 dias.
- iv) As operações nas quais todos os titulares tenham operações refinanciadas ao abrigo de um Código de Boas Práticas.
- v) Operações de titulares que, após uma análise individualizada, apresentem dúvidas razoáveis quanto ao seu reembolso total (capital e juros) nos termos contratualmente acordados.

A menos que sejam identificadas como operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas, as operações classificadas como *stage 3* por outras razões diferentes da morosidade do cliente podem ser reclassificadas para *stage 1* ou *stage 2* se, em resultado de uma análise individual, não existirem dúvidas razoáveis quanto ao seu reembolso total pelo titular nos termos contratualmente acordados e não existirem montantes em atraso com mais de 90 dias à data da reclassificação para *stage 1* ou *stage 2*.

No caso de operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas, para se considerar que a qualidade de crédito da operação melhorou e que, por conseguinte, a sua reclassificação para *stage 2* é adequada, será necessário que, em geral, se verifiquem todos os critérios que se seguem:

- a. Concluiu-se, após uma análise aprofundada da situação patrimonial e financeira do titular, que não é previsível que possa ter dificuldades financeiras.
- b. Decorreu um ano desde a data do refinanciamento ou da reestruturação ou, se posterior, desde a data de reclassificação do refinanciamento ou da reestruturação para a categoria de risco duvidoso.
- c. Decorreu um ano desde que deixaram de ser aplicáveis as cláusulas contratuais que atrasam o reembolso, tais como os períodos de carência de capital, caso sejam incluídos na operação.

- d. O titular tenha pago as prestações de capital e juros vencidos (ou seja, a operação não está em atraso), reduzindo o capital renegociado, a partir da data em que a operação de reestruturação ou de refinanciamento foi formalizada ou, se for posterior, a partir da data em que foi reclassificada como *stage 3*.
- e. Que tenha satisfeito com pagamentos regulares um montante igual a todos os montantes, de capital e de juros, que se encontrassem vencidos na data da operação de reestruturação ou refinanciamento, ou que foram desconhecidos em resultado da mesma.
- f. Que nenhum dos titulares tem quaisquer outras operações com montantes vencidos há mais de 90 dias.

#### ④ Determinação da cobertura contabilística

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

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

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

Os modelos utilizados são reavaliados ou reorientados semestralmente e são executados mensalmente para refletir a situação económica do ambiente em todos os momentos e para serem representativos do contexto económico em vigor. Desta forma, reduzem-se as diferenças entre as perdas estimadas e as observações recentes. Nos modelos incorpora-se uma visão imparcial da possível evolução futura (*forward looking*) para determinar a perda esperada considerando os fatores macroeconómicos mais relevantes: i) o crescimento do PIB, ii) a taxa de desemprego e iii) o crescimento da inflação (IPC), este último utilizado para o cálculo dos modelos de negócio dos prescritores em Espanha. Neste sentido, a Sociedade gera um cenário base, bem como uma série de cenários potenciais que lhe permitem ajustar, ponderando pela sua probabilidade, as estimativas de perda esperada.

O processo de cálculo é estruturado em dois passos:

##### ◆ Determinação da base provisional:

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

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

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

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

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

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

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

A Entidade tem um total de 12 modelos, de modo a obter os parâmetros necessários para o cálculo de coberturas sob análise coletiva. Para cada um dos parâmetros de risco, podem ser utilizados modelos diferentes para se adaptar a cada tipo de exposição. Em concreto, os modelos são os seguintes:

- 4 modelos de parâmetros de *Scoring* PD
- 1 modelo de parâmetros de PD
- 1 modelo de parâmetros de CCF
- 2 modelos de parâmetros de LGL
- 1 modelo de parâmetros de PNR
- 3 modelo de parâmetros de transformação LT/FL (*lifetime/forward-looking*)

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

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

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

A Sociedade teve em conta cenários macroeconómicos de severidade variável, consistentes com os processos internos de gestão e monitorização. Estes cenários foram contrastados e estão alinhados com os emitidos pelos organismos oficiais.

As variáveis projetadas consideradas são as seguintes:

#### INDICADORES MACROECONÓMICOS FORWARD LOOKING (\*) - EXERCÍCIO 2023

(% Percentagens)

	Espanha			PORTUGAL		
	2024	2025	2026	2024	2025	2026
<b>Crescimento do PIB</b>						
Cenário base	1,40	2,00	2,00	1,80	2,50	2,40
Limite upside	3,10	3,60	2,70	4,00	3,20	3,00
Limite downside	(1,30)	0,20	1,80	(0,80)	1,20	1,80
<b>Taxa de desemprego</b>						
Cenário base	11,80	11,40	11,00	6,50	6,30	6,10
Limite upside	10,60	9,50	9,40	6,20	5,90	5,60
Limite downside	14,10	15,60	14,60	9,10	8,80	8,40
<b>Crescimento Inflação (IPC) (**)</b>						
Cenário base	1,70	2,00	2,00			
Limite upside	4,50	3,30	2,50			
Limite downside	(1,18)	1,40	2,00			

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

(\*\*) A variável IPC não é aplicável em Portugal em 2023, em resultado da alienação durante o ano do negócio de subscrição da Sociedade.

**INDICADORES MACROECONÓMICOS FORWARD LOOKING (\*) - EXERCÍCIO 2022**

(% Percentagens)

	Espanha			PORTUGAL		
	2023	2024	2025	2023	2023	2024
<b>Crescimento do PIB</b>						
Cenário base	2,40	2,60	2,10	2,00	2,30	2,10
Limite upside	5,10	4,10	2,00	3,20	4,60	2,60
Limite downside	(1,60)	1,80	2,90	(1,20)	1,40	1,70
<b>Taxa de desemprego</b>						
Cenário base	12,60	12,20	11,80	5,70	5,60	5,60
Limite upside	11,40	10,30	10,00	5,40	5,20	5,20
Limite downside	15,80	16,00	14,90	8,50	8,90	8,40
<b>Inflação (média anual)</b>						
Cenário base	2,60	2,00	2,10	3,10	1,90	1,80
Limite upside	2,50	2,20	1,80	2,60	1,90	1,80
Limite downside	6,10	3,20	2,20	6,40	3,00	1,70
<b>Inflação (final do ano)</b>						
Cenário base	1,80	2,30	1,90	2,00	1,90	1,70
Limite upside	1,80	2,50	1,30	1,20	1,90	1,70
Limite downside	5,90	3,10	1,80	5,30	3,10	0,80

(\*) Fonte: CaixaBank Research

O limite *downside* das variáveis utilizadas no cálculo das provisões incorpora deficiências nas reformas estruturais que, juntamente com outras dinâmicas macroeconómicas, implicam quebras na produtividade e, por conseguinte, no PIB. Deste modo, a queda estimada reflete o potencial impacto de um agravamento do risco climático que, através de diversos mecanismos (por exemplo, aumento dos custos de produção, aumento dos preços das matérias-primas, etc.), acabaria por afetar o crescimento económico a longo prazo. O relatório de gestão consolidado do Grupo CaixaBank apresenta a estratégia de sustentabilidade do Grupo CaixaBank, incluindo a estratégia ambiental e climática.

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

**PROBABILIDADE DE OCORRÊNCIA DOS CENÁRIOS PREVISTOS**

(% percentagens)

	31-12-2023			31-12-2022		
	CENÁRIO BASE	CENÁRIO UPSIDE	CENÁRIO DOWNSIDE	CENÁRIO BASE	CENÁRIO UPSIDE	CENÁRIO DOWNSIDE
Espanha	60	20	20	60	20	20
PORTUGAL	60	20	20	60	20	20

**Assunções e ajustamentos aos modelos**

O quadro macroeconómico anterior e a ponderação de cenários são os utilizados na última recalibração semestral dos modelos, em novembro de 2023. Além disso, a Sociedade dispõe de um fundo coletivo de provisões no montante de 62.590 milhares de euros a 31 de dezembro de 2023, principalmente para Post Model Adjustment (PMA), face ao fundo coletivo de PMA de 89.350 milhares de euros a 31 de dezembro de 2022. A variação do ano inclui, nomeadamente, uma dotação específica de provisões coletivas devido a processos recorrentes de recalibração de parâmetros, deixando assim inalterada a cobertura total da carteira. O fundo coletivo tem um carácter temporal, é apoiado por diretrizes emitidas por parte dos supervisores e reguladores e é sustentado por processos devidamente documentados e sujeitos a uma governação rigorosa.

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

**Análise de sensibilidade**

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

### **Gestão de morosidade**

A função da gestão de recuperações e morosidade está alinhada com as diretrizes de gestão de riscos do Grupo CaixaBank. A atividade de monitorização da incumprimento de pagamento e de recuperação é particularmente relevante no atual contexto económico de incerteza, com o objetivo principal de maximizar a recuperação das operações de financiamento concedidas, respeitando sempre a situação de cada cliente e minimizar o impacto no volume de posições duvidosas e provisões.

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

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

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

### **Política falidos (ver nota 2.6)**

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

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

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

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

### **Políticas de refinanciamento**

Os princípios gerais publicados pela EBA para este tipo de operações estão estabelecidos na Política empresarial de gestão do risco de crédito e na Política de refinanciamento e recuperação.

De acordo com o estabelecido no parágrafo anterior e no resto do quadro regulamentar, estas operações correspondem àquelas em que o cliente apresentou, ou se espera que apresente, dificuldades financeiras para cumprir as suas obrigações de pagamento nos termos contratuais em vigor e, por esta razão, uma nova operação foi modificada.

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

Estas operações podem materializar-se através de:

- A concessão de uma nova operação (operação de refinanciamento) que anula total ou parcialmente outras operações (operações refinanciadas) anteriormente concedidas por qualquer empresa do Grupo ao mesmo titular ou a outras empresas do seu grupo económico, sendo que os riscos anteriormente vencidos se tornam atualizados com os pagamentos.

- A modificação das condições contratuais de uma operação existente (operações reestruturadas) de modo a alterar o seu quadro de amortização, reduzindo o montante das suas prestações (carências, aumento do prazo, redução da taxa de juro, modificação do quadro de amortização, prorrogação de todo ou parte do capital no vencimento, etc.).
- A ativação de cláusulas contratuais acordadas na origem que atrasam o reembolso da dívida.
- A anulação parcial da dívida sem qualquer contribuição de fundos por parte do cliente, principalmente através do perdão do capital ou dos juros ordinários (sobre o crédito concedido ao cliente).

A existência de faltas de pagamento anteriores é um indício de dificuldades financeiras. Presume-se, salvo prova em contrário, que existe uma reestruturação ou refinanciamento quando a modificação das condições contratuais afete operações que estiveram vencidas durante mais de 30 dias pelo menos uma vez nos três meses que precedem a sua modificação.

Salvo prova em contrário, presume-se ainda a existência de reestruturação ou refinanciamento nas seguintes circunstâncias:

- Simultaneamente com a concessão de financiamento adicional pela Entidade, ou em momento próximo dessa concessão, o titular tenha realizado pagamentos de capital ou de juros de outra operação com a Entidade que não esteja classificada como de risco duvidoso, cujos pagamentos tenham estado total ou parcialmente vencidos, por mais de trinta dias, pelo menos uma vez nos três meses anteriores ao seu refinanciamento.
- A Entidade aprova a utilização de cláusulas implícitas de modificação em relação a operações não classificadas como de risco duvidoso que tenham montantes a pagar vencidos há trinta dias, ou que seriam vencidos há trinta dias se essas cláusulas não fossem exercidas.

No entanto, a existência de faltas de pagamento anteriores não é uma condição necessária para que uma operação seja considerada como de refinanciamento ou reestruturada.

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

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

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

O detalhe dos refinanciamentos por setores económicos é o seguinte:

**REFINANCIAMENTOS***(Milhares de euros)*

	31-12-2023			31-12-2022		
	SEM GARANTIA REAL		IMPARIDADE DEVIDO AO RISCO DE CRÉDITO	SEM GARANTIA REAL		IMPARIDADE DEVIDO AO RISCO DE CRÉDITO
	NÚM. DE OPERAÇÕES	MONTANTE CONTABILÍSTICO BRUTO		NÚM. DE OPERAÇÕES	MONTANTE CONTABILÍSTICO BRUTO	
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	7	34	(12)	4	6	(1)
Sociedades não financeiras e empresário individuais (atividade empresarial não financeira)	454	2.027	(1.130)	495	1.844	(1.030)
Particulares	24.400	69.847	(19.832)	25.536	72.618	(28.546)
<b>TOTAL</b>	<b>24.861</b>	<b>71.908</b>	<b>(20.975)</b>	<b>26.035</b>	<b>74.469</b>	<b>(29.578)</b>
<b>Das quais: em stage 3</b>						
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	5	30	(12)	2	1	(1)
Sociedades não financeiras e empresário individuais (atividade empresarial não financeira)	382	1.861	(1.106)	388	1.567	(996)
Particulares	12.921	43.523	(18.470)	11.362	37.750	(24.989)
<b>TOTAL STAGE 3</b>	<b>13.308</b>	<b>45.414</b>	<b>(19.588)</b>	<b>11.752</b>	<b>39.317</b>	<b>(25.985)</b>

**Risco de concentração**

No Catálogo de Riscos, o risco de concentração é incluído no risco de crédito, uma vez que é a principal fonte de risco, embora abranja todos os tipos de ativos, tal como recomendam os supervisores.

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

**Concentração em clientes ou em "grandes riscos"**

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

**Concentração por tipo de produto**

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

**Concentração por localização geográfica**

A segmentação das exposições financeiras por área geográfica e tipo de contraparte é apresentada abaixo:

**CONCENTRAÇÃO POR LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA 31-12-2023***(Milhares de euros)*

	TOTAL	Espanha	RESTO DA UNIÃO		RESTO DO MUNDO
			EUROPEIA	AMÉRICA	
Bancos centrais e entidades de crédito	86.963	86.582	381	0	0
Administrações públicas	1.077	1.077	0	0	0
Administração central	98	98	0	0	0
Outras Administrações Públicas	978	978	0	0	0
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	469.232	384.638	14.804	39.360	30.430
Sociedades não financeiras e empresário individuais (atividade empresarial não financeira)	1.030.404	993.670	36.472	72	190
Restantes finalidades	1.030.404	993.670	36.472	72	190
Grandes empresas	252.025	251.941	65	0	19
PME e empresários individuais	778.378	741.729	36.406	72	171
Particulares	8.738.381	8.573.405	152.025	3.223	9.728
Consumo	8.738.381	8.573.405	152.025	3.223	9.728
<b>TOTAL A 31-12-2023</b>	<b>10.326.057</b>	<b>10.039.372</b>	<b>203.682</b>	<b>42.655</b>	<b>40.348</b>
<b>TOTAL 31-12-2022</b>	<b>9.831.337</b>	<b>9.540.943</b>	<b>213.898</b>	<b>35.929</b>	<b>40.567</b>

O detalhe da segmentação das exposições financeiras de Espanha por Comunidades Autónomas é o seguinte:

**CONCENTRAÇÃO POR COMUNIDADE AUTÓNOMA***(Milhares de euros)*

	TOTAL	ANDALUZIA	BALEARES	CANÁRIAS	CASTELA LA MANCHA	CASTELA E LEÃO	CATALUNH A	MADRID	NAVARRA	COMUNIDADE VALENCIANA	PAÍS BASCO	RESTO (*)
Bancos centrais e entidades de crédito	86.582	0	0	0	0	0	0	234	0	86.348	0	0
Administrações públicas	1.077	30	10	15	5	17	777	28	39	12	9	37
Administração central	98	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outras Administrações Públicas	978	30	10	15	5	17	776	28	39	12	9	37
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	384.638	799	134	194	102	180	3.128	378.670	32	624	149	626
Sociedades não financeiras e empresário individuais (atividade empresarial não financeira)	993.670	123.691	27.429	37.080	19.887	20.239	405.296	163.372	10.863	81.614	22.416	81.783
Restantes finalidades	993.670	123.691	27.429	37.080	19.887	20.239	405.296	163.372	10.863	81.614	22.416	81.783
Grandes empresas	251.941	1.062	465	449	254	287	202.080	42.207	454	2.960	458	1.265
PME e empresários individuais	741.729	122.630	26.964	36.630	19.633	19.952	203.215	121.166	10.409	78.654	21.958	80.518
Particulares	8.573.405	1.427.194	301.867	538.982	247.308	253.565	2.242.710	1.413.630	127.234	917.714	205.158	898.043
Consumo	8.573.405	1.427.194	301.867	538.982	247.308	253.565	2.242.710	1.413.630	127.234	917.714	205.158	898.043
<b>TOTAL A 31-12-2023</b>	<b>10.039.372</b>	<b>1.551.714</b>	<b>329.440</b>	<b>576.271</b>	<b>267.302</b>	<b>274.001</b>	<b>2.651.911</b>	<b>1.955.934</b>	<b>138.168</b>	<b>1.086.312</b>	<b>227.732</b>	<b>980.489</b>
<b>TOTAL 31-12-2022</b>	<b>9.540.943</b>	<b>1.527.371</b>	<b>319.080</b>	<b>588.642</b>	<b>246.319</b>	<b>243.545</b>	<b>2.462.338</b>	<b>1.752.426</b>	<b>143.202</b>	<b>1.087.188</b>	<b>218.558</b>	<b>952.131</b>

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

**Concentração por setores econômicos**

A distribuição do crédito a clientes por atividade (excluindo adiantamentos) é apresentada a seguir:

**CONCENTRAÇÃO POR ATIVIDADE DE EMPRÉSTIMOS A CLIENTES - 31-12-2023***(Milhares de euros)*

	TOTAL	DOS QUAIS: GARANTIA IMOBILIÁRIA	DOS QUAIS: RESTANTES GARANTIAS REAIS	EMPRÉSTIMOS COM GARANTIA REAL. MONTANTE CONTABILÍSTICO SOBRE MONTANTE DA ÚLTIMA AVALIAÇÃO DISPONÍVEL (LOAN TO VALUE)				
				≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤ 100%	>100%
Administrações Públicas	1.077	0	0	0	0	0	0	0
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	4.927	0	0	0	0	0	0	0
Sociedades não financeiras e empresário individuais (atividade empresarial não financeira)	791.893	0	0	0	0	0	0	0
Restantes finalidades	791.893	0	0	0	0	0	0	0
Grandes empresas	17.917	0	0	0	0	0	0	0
PME e empresários individuais	773.976	0	0	0	0	0	0	0
Particulares	8.736.366	0	0	0	0	0	0	0
Consumo	8.740.353	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9.534.263</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**CONCENTRAÇÃO POR ATIVIDADE DE EMPRÉSTIMOS A CLIENTES - 31-12-2022***(Milhares de euros)*

	TOTAL	DOS QUAIS: GARANTIA IMOBILIÁRIA	DOS QUAIS: RESTANTES GARANTIAS REAIS	EMPRÉSTIMOS COM GARANTIA REAL. MONTANTE CONTABILÍSTICO SOBRE MONTANTE DA ÚLTIMA AVALIAÇÃO DISPONÍVEL (LOAN TO VALUE)				
				≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤ 100%	>100%
Administrações Públicas	1.126	0	0	0	0	0	0	0
Outras sociedades financeiras e empresários individuais (atividade empresarial financeira)	4.618	0	0	0	0	0	0	0
Sociedades não financeiras e empresário individuais (atividade empresarial não financeira)	772.344	0	0	0	0	0	0	0
Particulares	8.304.489	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9.082.577</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

A distribuição do crédito a clientes por atividade é apresentada abaixo:

**DETALHE DE CRÉDITO A CLIENTES BRUTO POR NATUREZA***(Milhares de euros)*

	31-12-2023			31-12-2022		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
<b>Por natureza e estado das operações</b>						
Administrações Públicas	1.071	5	1	1.117	8	1
Outras Sociedades Financeiras	4.485	468	104	4.379	249	84
Crédito a empresas e empresários individuais	704.830	94.394	32.563	699.616	75.860	30.223
Construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)	0	0	0	0	0	0
Restantes empresas e empresários individuais	704.830	94.394	32.563	699.616	75.860	30.223
Particulares	7.882.589	1.046.784	215.968	7.732.653	788.252	204.638
Habitação	0	0	0	0	0	0
Restantes finalidades	7.882.589	1.046.784	215.968	7.732.653	788.252	204.638
<b>TOTAL</b>	<b>8.592.975</b>	<b>1.141.651</b>	<b>248.636</b>	<b>8.437.765</b>	<b>864.369</b>	<b>234.946</b>
<i>Dos quais: determinada coletivamente</i>	<i>8.592.975</i>	<i>1.141.651</i>	<i>248.636</i>	<i>8.437.765</i>	<i>864.369</i>	<i>234.946</i>

**DETALHE DE COBERTURAS DE CRÉDITO A CLIENTES POR NATUREZA***(Milhares de euros)*

	31-12-2023			31-12-2022		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Administrações Públicas	0	0	0	0	0	0
Outras Sociedades Financeiras	(66)	(20)	(44)	(26)	(18)	(49)
Crédito a empresas e empresários individuais	(5.263)	(8.825)	(22.491)	(5.555)	(5.221)	(19.359)
Construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)	0	0	0	0	0	0
Restantes empresas e empresários individuais	(5.263)	(8.825)	(22.491)	(5.555)	(5.221)	(19.359)
Particulares	(87.606)	(108.501)	(210.853)	(153.584)	(110.996)	(155.075)
Habitação		0			0	
Consumo	(87.606)	(108.501)	(210.853)	(153.584)	(110.996)	(155.075)
Restantes finalidades	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>(92.935)</b>	<b>(117.346)</b>	<b>(233.388)</b>	<b>(159.165)</b>	<b>(116.235)</b>	<b>(174.483)</b>
<i>Dos quais: determinada coletivamente</i>	<i>(92.935)</i>	<i>(117.346)</i>	<i>(233.388)</i>	<i>(159.165)</i>	<i>(116.235)</i>	<i>(174.483)</i>

**DETALHE DE CRÉDITO A CLIENTES POR SITUAÇÃO DE INCUMPRIMENTOS E TIPOS***(Milhares de euros)*

	31-12-2023	31-12-2022
<b>Por situação de falta de pagamento</b>		
Dos quais: com falta de pagamento inferior a 30 dias ou ao corrente do pagamento	9.743.613	9.282.056
Dos quais: com falta de pagamento de 30 a 60 dias	45.473	40.446
Dos quais: com falta de pagamento de 60 a 90 dias	36.956	32.082
Dos quais: com falta de pagamento de 90 dias a 6 meses	73.657	64.650
Dos quais: com falta de pagamento de 6 meses a 1 ano	65.004	93.191
Dos quais: com falta de pagamento há mais de 1 ano	18.559	24.655
<b>Por modalidade de taxas de juro</b>		
A taxa de juro fixa	9.983.262	9.537.080

**Concentração por qualidade de crédito**

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

**Concentração por risco soberano**

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

### Risco associado à carteira de participadas

O risco associado às participações (ou "participadas") faz parte do risco de crédito para investimentos que não são classificados na carteira detida para negociação. Mais especificamente, o Catálogo de Riscos inclui-o como um elemento específico de risco de crédito que reflete a perda potencial, num horizonte de médio a longo prazo, gerada por movimentos desfavoráveis nos preços de mercado, ou pela deterioração do valor das posições que compõem a carteira de participações acionistas da Empresa.

Em termos de gestão, é feita a revisão do cumprimento das políticas, bem como a monitorização contínua das diferentes métricas, limites de riscos e a execução eficaz dos controlos estabelecidos. Além disso, realiza-se uma análise e revisão dos testes de *impairment* e de recuperabilidade com base em metodologias geralmente aceites.

### Medidas de apoio COVID-19

Durante a pandemia, a Sociedade ofereceu aos seus clientes moratórias legislativas (com base nas leis nacionais) e não legislativas (com base nos regimes setoriais ou individuais) destinadas a atenuar os efeitos da COVID-19. Estas moratórias venceram na sua totalidade em março de 2022.

### 3.4.2. Risco estrutural de taxas

#### Risco estrutural de taxa de juros

O risco considerado como o efeito negativo sobre o valor económico das rubricas do balanço ou sobre a sua margem de juro líquida devido a alterações na estrutura temporária das taxas de juro e ao seu impacto sobre os instrumentos do ativo, passivo e extrapatrimoniais da Sociedade não registados na carteira de negociação.

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

#### Risco estrutural de taxas de câmbio

O risco estrutural de taxas de câmbio corresponde ao potencial risco para o valor dos ativos afetados no caso de movimentos da taxa de câmbio.

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

#### POSIÇÕES MOEDA ESTRANGEIRA

(Milhares de euros)

	31-12-2023	31-12-2022
Ativos financeiros através de alterações noutra rendimento integral	39.359	32.572
Participações	30.430	30.430
<b>TOTAL ATIVO EM MOEDA ESTRANGEIRA</b>	<b>69.789</b>	<b>63.002</b>
<b>TOTAL PASSIVO EM MOEDA ESTRANGEIRA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

As pequenas posições remanescentes em moeda estrangeira do balanço comercial e da atividade de tesouraria são, na sua maioria, detidas por entidades de crédito e nas principais divisas. As metodologias utilizadas para a quantificação são as mesmas e são aplicadas em conjunto com as medições de risco específicas do conjunto da atividade de tesouraria.

Apresenta-se a seguir o detalhe por moeda das principais rubricas do balanço:

#### DETALHE POR MOEDA DAS PRINCIPAIS RUBRICAS DO BALANÇO - 31-12-2023

(Milhares de euros)

	AF DETIDOS PARA NEGOCIAÇÃO	AF ATRAVÉS DE ALTERAÇÕES EM OCI	AF A CUSTO AMORTIZADO	PF A CUSTO AMORTIZADO	PARTICIPAÇÕES
USD		39.359			
CNY					30.430
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>39.359</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30.430</b>

AF: Ativos financeiros; PF: Passivos financeiros

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

### 3.4.3. Risco de liquidez e financiamento

#### Descrição geral

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

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

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

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

- Identificação dos riscos de liquidez relevantes para o Grupo CaixaBank e as suas unidades de gestão de liquidez;
- Formulação dos princípios estratégicos que o Grupo CaixaBank deve seguir na gestão de cada um dos referidos riscos;
- Delimitação de métricas relevantes para cada um destes riscos;
- Fixação de limiares de apetência, tolerância, limite e, quando aplicável, de *recovery* no Quadro de apetência ao risco do Grupo CaixaBank;
- Estabelecimento de procedimentos de gestão e controlo para cada um destes riscos, que incluem mecanismos de monitorização sistemática interna e externa;
- Definição de um quadro de *stress testing* e de um Plano de Contingência de Liquidez que permite assegurar a gestão do risco de liquidez em situações de crise moderada e grave; e
- Um quadro dos Planos de Recuperação, onde são formulados cenários e medidas para uma situação de maior stress.

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

#### Mitigação do risco de liquidez

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

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

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

### Prazo residual das operações

Em seguida, apresenta-se uma desagregação dos saldos por prazos de vencimento, incluindo os fluxos de juros baseados nas curvas de mercado da data de referência (taxas implícitas):

#### PRAZO RESIDUAL DAS OPERAÇÕES 2023

(Milhares de euros)

	À VISTA	<3 MESES	3-12 MESES	1-5 ANOS	>5 ANOS	TOTAL
<b>Passivos financeiros a custo amortizado</b>	<b>43.829</b>	<b>318.149</b>	<b>3.836.272</b>	<b>4.008.131</b>	<b>236.824</b>	<b>8.443.205</b>
Depósitos	0	317.833	3.835.319	4.002.918	226.365	8.382.435
Depósitos de entidades de crédito		317.833	3.835.319	4.002.918	226.365	8.382.435
Outros passivos financeiros	43.829	316	953	5.213	10.459	60.770
<b>TOTAL PASSIVOS FINANCEIROS A CUSTO AMORTIZADO</b>	<b>43.829</b>	<b>318.149</b>	<b>3.836.272</b>	<b>4.008.131</b>	<b>236.824</b>	<b>8.443.205</b>

## 3.5. RISCOS OPERACIONAIS

### 3.5.1. Risco de conduta e cumprimento

O risco de conduta e cumprimento é definido como o risco de a Sociedade aplicar critérios de atuação contrários aos interesses dos seus clientes ou outras partes interessadas, ou atuações ou omissões por parte da Sociedade que não estejam em conformidade com o quadro legal e regulamentar, ou com as políticas, normas ou procedimentos internos ou com os códigos de conduta e normas éticas e de boas práticas. O objetivo da Sociedade é: i) minimizar a probabilidade de este risco se materializar e ii) que, caso se materialize, as deficiências sejam prontamente detetadas, comunicadas e corrigidas.

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

A fim de gerir o risco de conduta e cumprimento, promove-se a difusão e promoção dos valores e princípios de atuação incluídos no Código de Ética e nas normas de conduta e tanto os colaboradores da Sociedade como os membros dos seus Órgãos de Governo devem assumir o seu cumprimento como o principal critério que orienta a atividade diária. Em virtude do mesmo, e como primeira linha de defesa, as áreas cuja atividade está sujeita a riscos de conduta e cumprimento implementam e gerem indicadores ou controlos de primeiro nível que permitem detetar possíveis focos de risco e agir eficazmente para a sua mitigação. Por sua vez, a função de conformidade, enquanto segunda linha de defesa, identifica, avalia, supervisiona e informa sobre os riscos de sanções ou perdas financeiras a que a entidade está exposta em resultado do incumprimento ou cumprimento defeituoso/inadequado de leis, regulamentos, requisitos judiciais ou administrativos, códigos de conduta ou normas éticas e boas práticas, relacionados com o seu âmbito de atuação.

### 3.5.2. Risco legal e regulamentar

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

A sua gestão é realizada de acordo com determinados princípios de atuação a fim de assegurar que os limites de apetência e tolerância ao risco definidos são cumpridos.

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

Além disso, para cada iniciativa é efetuada uma implementação adequada das normas e um controlo da sua conformidade com as normas de proteção do consumidor e da sua privacidade. Neste sentido, o Comitê de Transparência do Grupo CaixaBank, o órgão responsável por garantir a transparência na comercialização de produtos e serviços financeiros, é coordenado. O Comitê de Produtos do CaixaBank e o Comitê de Produtos da Sociedade são responsáveis pela aprovação de qualquer novo produto ou serviço, aplicando regulamentos de transparência e proteção do cliente. Além disso, o cumprimento dos aspetos relacionados com a privacidade e a proteção dos dados pessoais dos clientes é constantemente monitorizado através do Comitê de Privacidade da Sociedade.

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

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

### 3.5.3 Risco tecnológico

O risco tecnológico é definido como o risco de perdas devidas à inadequação ou falhas do *hardware* ou do *software* das infraestruturas tecnológicas, devidas a ataques informáticos ou a outras circunstâncias que possam comprometer a disponibilidade, integridade, acessibilidade e segurança das infraestruturas e dos dados. O risco é repartido em 5 categorias que afetam as TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação): **i)** disponibilidade; **ii)** segurança da informação; **iii)** operação e gestão da mudança; **iv)** integridade dos dados; e **v)** governação e estratégia.

Os quadros de governação interna associados às diferentes áreas do risco tecnológico foram concebidos de acordo com normas internacionais de reconhecido prestígio e estão alinhados com os guias publicados pelos diferentes supervisores:

- Governação TI, concebido e desenvolvido segundo a norma ISO 38500.
- Segurança da Informação, concebido e desenvolvido segundo a norma ISO 27002 e a certificação do Sistema de Gestão da Segurança da Informação com base na norma ISO 27001.
- Contingência tecnológica, concebido e desenvolvido segundo a norma ISO 27031.
- Governação da informação e qualidade dos dados, concebido e desenvolvido segundo a norma BCBS 239.

Os diferentes quadros de governação e sistemas de gestão asseguram:

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

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

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

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

A Direção de Controlo de Riscos Não Financeiros do CaixaBank, que constitui a segunda linha de defesa do risco tecnológico da Sociedade, desenvolveu um quadro de controlo para este risco, baseado em normas internacionais, que avalia a eficácia do ambiente de controlo e mede o nível de risco residual, estabelecendo planos de mitigação quando necessário.

#### **3.5.4 Outros riscos operacionais**

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

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

## 4. GESTÃO DA SOLVÊNCIA

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

O CaixaBank Payments & Consumer faz parte do grupo consolidável do CaixaBank para fins prudenciais

O regulamento base aplicável às entidades de crédito é conhecido como Basileia III, que foi transposto para o ordenamento europeu através da Diretiva 2013/36 (CRD IV) relativa ao acesso à atividade das entidades de crédito e à supervisão prudencial das entidades de crédito e das empresas de investimento e do Regulamento 575/2013 relativo aos requisitos prudenciais das entidades de crédito e das empresas de investimento. Enquanto a CRR foi de aplicação direta em Espanha, a CRD IV foi transposta para o direito espanhol através da Lei 10/2014 de regulamentação, supervisão e solvência das entidades de crédito e a sua subsequente implementação regulamentar através do Real Decreto Lei 84/2015 e da Circular 2/2016 do Banco de Espanha.

A 27 de junho de 2019 entrou em vigor um pacote abrangente de reformas que altera a CRR e a Diretiva CRD IV: i) o Regulamento 2019/876 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de maio de 2019 (CRR II) ii) a Diretiva 2019/878 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de maio de 2019 (CRD V). A Diretiva CRD V foi parcialmente implementada na legislação espanhola através do Real Decreto-Lei 7/2021 (que alterou, entre outros, a Lei 10/2014). Do mesmo modo, o Decreto Real 970/2021, alterou, entre outros, o RD 84/2015. Finalmente, com a aprovação das Circulares 3/2022 e 3/2023 do Banco de Espanha, que alteram a Circular 2/2016, a transposição da CRD V para o direito espanhol está concluída. A 27 de outubro de 2021, a Comissão Europeia publicou propostas legislativas (no processo de elaboração do regulamento final) para alterar o pacote regulamentar de capital CRR e CRD, as quais irão transpor o acordo do Comité de Basileia para finalizar os acordos de Basileia (conhecidos como Basileia IV), com o objetivo de reforçar a resiliência das entidades financeiras para o futuro. A 27 de junho de 2023, o Parlamento Europeu e o Conselho Europeu chegaram a um acordo sobre a proposta da Comissão de 2021. Está previsto que as novas regras que alteram o Regulamento Requisitos de Fundos Próprios (RRFP) sejam aplicáveis a partir de 1 de janeiro de 2025.

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

**Rácio de capital**

Os rácios de solvência do Grupo CaixaBank são os seguintes:

**RÁCIOS DE CAPITAL DO GRUPO CAIXABANK**

(Porcentagem)

	31-12-2023	31-12-2022
CET1	12,4%	12,8%
<i>Mínimo exigido:</i>	8,53 %	8,34%
Tier1	14,4%	14,8%
<i>Mínimo exigido:</i>	10,34%	10,15%
Capital Total	17,1%	17,3%
<i>Mínimo exigido:</i>	12,75%	12,56%

## 5. DISTRIBUIÇÃO DE RESULTADOS

A distribuição do resultado da Sociedade para o exercício de 2023, que o Conselho de Administração da Sociedade irá propor ao seu Acionista Único para aprovação, é apresentada abaixo:

### DISTRIBUIÇÃO DE RESULTADOS

(euros)

	2023
<b>Base de distribuição</b>	<b>234.081.538</b>
Ganhos e perdas	234.081.538
<b>Distribuição:</b>	
Para Dividendos	234.081.538
Para reservas (1)	
<b>LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO</b>	<b>234.081.538</b>

(1) Não é necessário atribuir parte do lucro do exercício de 2023 à reserva legal, uma vez que esta já alcançou 20% do capital social (art. 274º da Lei de Sociedades de Capital).

## 6. REMUNERAÇÃO AO ACIONISTA E LUCROS POR AÇÃO

### 6.1. REMUNERAÇÃO AO ACIONISTA

Os dividendos pagos no exercício foram os seguintes:

#### DIVIDENDOS PAGOS EM 2023

(Milhares de euros)

	MONTANTE PAGO EM		DATA DE ANÚNCIO	DATA DE PAGAMENTO
	EUROS POR AÇÃO	NUMERÁRIO		
Dividendo do exercício 2022	1.273,31	189.324	13-04-23	18-04-23
<b>TOTAL</b>	<b>1.273,31</b>	<b>189.324</b>		

### 6.2. LUCRO POR AÇÃO

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

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

(Milhares de euros)

	2023	2022
Numerador		
Resultado do exercício	234.082	378.647
Denominador (ações)		
Número de ações em circulação (1)	148.686	148.686
Número ajustado de ações (lucro básico por ação)	148.686	148.686
Lucro básico por ação (em euros)	1.574,34	2.546,62
Lucro diluído por ação (em euros) (2)	1.574,34	2.546,62

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

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

## 7. COMBINAÇÕES DE NEGÓCIOS E FUSÕES

### Combinações de negócios e fusões

Em 2023 e 2022 não se registaram combinações de negócios nem fusões.

## 8. REMUNERAÇÕES DO "PESSOAL CHAVE DA DIREÇÃO"

### 8.1. REMUNERAÇÕES DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

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

#### REMUNERAÇÕES DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

(Milhares de euros)

	2023	2022
Remuneração por pertença ao Conselho	611	619
Remuneração fixa		
Remuneração variável		
Outras prestações a longo prazo		
Outros conceitos (1)		
<i>dos quais prémios de seguro de vida</i>		
<b>TOTAL</b>	<b>611</b>	<b>619</b>
Composição do Conselho de Administração (*)		
<i>Mulheres</i>	6	6
<i>Homens</i>	9	9

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

(\*) Em 2023, foram nomeados para o Conselho de Administração: Gonzalo Gortázar Rotaache, Jordi Nicolau Aymar, Jaume Masana Ribalta e Maria Vicens Cuyás. Juan Antonio Alcaráz García, Juan Miguel Gandarias Zúñiga, Ignacio Redondo Andreu e Maria Victoria Hernández Valcárcel demitiram-se em 2023. Em 31 de janeiro de 2024, David Griera Perramon e Joan Morlá Tomás demitiram-se e Pedro Zarraluqui Arvizu foi nomeado Secretário Não-Conselheiro.

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

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

### 8.2. REMUNERAÇÕES DA ALTA DIREÇÃO

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

#### REMUNERAÇÕES DA ALTA DIREÇÃO

(Milhares de euros)

	2023	2022
Remunerações salariais (1)	1.129	985
Prestações pós-emprego (2)		
Outros cargos em sociedades do Grupo		
<b>TOTAL REMUNERAÇÕES</b>	<b>1.129</b>	<b>985</b>
Composição da Alta Direção		
<i>Mulheres</i>	2	2
<i>Homens</i>	2	2

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

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

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

### 8.3. OUTRAS INFORMAÇÕES RELATIVAS AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

No final do exercício de 2023, os Administradores da Sociedade não comunicaram aos restantes membros do Conselho de Administração qualquer situação de conflito, direto ou indireto, que eles ou as suas pessoas relacionadas possam ter com os interesses da Sociedade.

## 9. ATIVOS FINANCEIROS AO JUSTO VALOR ATRAVÉS DE ALTERAÇÕES NOUTRO RENDIMENTO INTEGRAL

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

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

(Milhares de euros)

	31-12-2023	31-12-2022
<b>Instrumentos de capital próprio</b>	<b>39.607</b>	<b>32.820</b>
Ações de sociedades não cotadas	39.607	32.820
<b>TOTAL</b>	<b>39.607</b>	<b>32.820</b>
<b>Instrumentos de capital próprio</b>		
Das quais: mais-valias latentes brutas	14.352	7.564

Durante o exercício de 2023, não ocorreram reclassificações entre carteiras de instrumentos financeiros.

### 9.1. INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO

O detalhe do movimento desta rubrica é o seguinte:

#### MOVIMENTOS DE INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO - 2023

(Milhares de euros)

	31-12-2022	COMPRAS E AUMENTOS DE CAPITAL	VENDAS E REDUÇÕES DE CAPITAL PARA RESERVAS	GANHOS (-) / PERDAS (+) TRANSFERIDAS PARA RESERVAS	AJUSTAMENTOS AO VALOR DE MERCADO E DIFERENÇAS CAMBIAIS	TRANSFERÊNCIAS AS E OUTROS	31-12-2023
Visa, Inc.	32.572		0	0	6.788	(1)	39.359
Outros	248						248
<b>TOTAL</b>	<b>32.820</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6.788</b>	<b>(1)</b>	<b>39.607</b>

#### MOVIMENTOS DE INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO - 2022

(Milhares de euros)

	31-12-2021	COMPRAS E AUMENTOS DE CAPITAL	VENDAS E REDUÇÕES DE CAPITAL PARA RESERVAS	GANHOS (-) / PERDAS (+) TRANSFERIDAS PARA RESERVAS	AJUSTAMENTOS AO VALOR DE MERCADO E DIFERENÇAS CAMBIAIS	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2022
Visa, Inc.	41.597		(21.811)	(15.171)	12.116	15.841	32.572
Outros	84					164	248
<b>TOTAL</b>	<b>41.681</b>	<b>0</b>	<b>(21.811)</b>	<b>(15.171)</b>	<b>12.116</b>	<b>16.005</b>	<b>32.820</b>

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

## 10. ATIVOS FINANCEIROS A CUSTO AMORTIZADO

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

### DETALHE DE ATIVOS FINANCEIROS A CUSTO AMORTIZADO - 31-12-2023

(Milhares de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTAMENTOS POR AVALIAÇÃO				SALDO NO BALANÇO
		FUNDO DE IMPARIDADE	JUROS ACUMULADOS	COMISSÕES	OUTROS	
<b>Empréstimos e adiantamentos</b>	<b>9.944.639</b>	<b>(443.673)</b>	<b>44.527</b>	<b>(116.445)</b>	<b>197.508</b>	<b>9.626.556</b>
Entidades de crédito	86.967	(4)	0	0		86.963
Clientes	9.857.672	(443.669)	44.527	(116.445)	197.508	9.539.593
<b>TOTAL</b>	<b>9.944.639</b>	<b>(443.673)</b>	<b>44.527</b>	<b>(116.445)</b>	<b>197.508</b>	<b>9.626.556</b>

### DETALHE DE ATIVOS FINANCEIROS A CUSTO AMORTIZADO - 31-12-2022

(Milhares de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTAMENTOS POR AVALIAÇÃO				SALDO NO BALANÇO
		FUNDO DE IMPARIDADE	JUROS ACUMULADOS	COMISSÕES	OUTROS	
<b>Empréstimos e adiantamentos</b>	<b>9.474.208</b>	<b>(449.883)</b>	<b>41.403</b>	<b>(95.252)</b>	<b>191.472</b>	<b>9.161.948</b>
Entidades de crédito	74.751	0	0	0		74.751
Clientes	9.399.457	(449.883)	41.403	(95.252)	191.472	9.087.197
<b>TOTAL</b>	<b>9.474.208</b>	<b>(449.883)</b>	<b>41.403</b>	<b>(95.252)</b>	<b>191.472</b>	<b>9.161.948</b>

### 10.1. EMPRÉSTIMOS E ADIANTAMENTOS

#### Empréstimos e adiantamentos – Entidades de crédito

O detalhe dos saldos brutos desta rubrica é o seguinte:

#### DETALHE DE EMPRÉSTIMOS E ADIANTAMENTOS A ENTIDADES DE CRÉDITO POR NATUREZA

(Milhares de euros)

	31-12-2023	31-12-2022
<b>À vista</b>	<b>86.963</b>	<b>74.751</b>
Outras contas	86.963	74.751
<b>TOTAL</b>	<b>86.963</b>	<b>74.751</b>

#### Empréstimos e adiantamentos – crédito a clientes

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

#### MOVIMENTOS DE CRÉDITO A CLIENTES

(Milhares de euros)

	2023				2022			
	PARA STAGE 1:	PARA STAGE 2:	PARA STAGE 3:	TOTAL	PARA STAGE 1:	PARA STAGE 2:	PARA STAGE 3:	TOTAL
<b>Saldo no início do exercício</b>	<b>8.437.765</b>	<b>864.369</b>	<b>234.946</b>	<b>9.537.080</b>	<b>7.594.530</b>	<b>820.726</b>	<b>211.467</b>	<b>8.626.723</b>
<b>Transferências</b>	<b>(461.002)</b>	<b>202.042</b>	<b>258.960</b>	<b>0</b>	<b>(159.436)</b>	<b>(11.278)</b>	<b>170.714</b>	<b>0</b>
De stage 1:	(715.969)	589.195	126.774	0	(443.906)	356.102	87.804	0
De stage 2:	253.700	(399.868)	146.168	0	279.995	(392.799)	112.804	0
De stage 3:	1.267	12.715	(13.982)	0	4.475	25.419	(29.894)	0
Reconhecimentos/Desreconhecimentos de ativos financeiros (líquido)	616.212	75.240	(9.033)	682.419	1.002.671	54.921	35.040	1.092.632
Falidos	0	0	(236.237)	(236.237)	0	0	(182.275)	(182.275)
<b>SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO</b>	<b>8.592.975</b>	<b>1.141.651</b>	<b>248.636</b>	<b>9.983.262</b>	<b>8.437.765</b>	<b>864.369</b>	<b>234.946</b>	<b>9.537.080</b>

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

**MOVIMENTOS DO FUNDO DE IMPARIDADE DO CRÉDITO A CLIENTES***(Milhares de euros)*

	2023				2022			
	PARA STAGE 1:	PARA STAGE 2:	PARA STAGE 3:	TOTAL	PARA STAGE 1:	PARA STAGE 2:	PARA STAGE 3:	TOTAL
<b>Saldo no início do exercício</b>	<b>(159.165)</b>	<b>(116.235)</b>	<b>(174.483)</b>	<b>(449.883)</b>	<b>(149.609)</b>	<b>(110.728)</b>	<b>(170.328)</b>	<b>(430.665)</b>
Dotações líquidas (Nota 28)	66.230	(1.111)	(246.843)	(181.724)	(9.556)	(5.507)	(121.799)	(136.862)
De stage 1:	23.766	(50.478)	(141.388)	(168.100)	30.859	(40.682)	(65.443)	(75.266)
De stage 2:	(3.834)	42.681	(103.269)	(64.422)	(4.410)	58.258	(68.790)	(14.942)
De stage 3:	38.857	12.828	44.003	95.688	(247)	(1.771)	54.679	52.661
Reconhecimentos/Desreconhecimentos de ativos financeiros (líquido)	7.441	(6.142)	(46.189)	(44.890)	(35.758)	(21.312)	(42.245)	(99.315)
Utilizações	0	0	201.515	201.515	0	0	116.451	116.451
Transferências e outros	0	0	(13.577)	(13.577)	0	0	1.193	1.193
<b>SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO</b>	<b>(92.935)</b>	<b>(117.346)</b>	<b>(233.388)</b>	<b>(443.669)</b>	<b>(159.165)</b>	<b>(116.235)</b>	<b>(174.483)</b>	<b>(449.883)</b>

## 11. INVESTIMENTOS EM SUBSIDIÁRIAS, EMPRESAS COMUNS E ASSOCIADAS

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

### MOVIMENTOS EM SUBSIDIÁRIAS, EMPRESAS COMUNS E ASSOCIADAS - 2023

(Milhares de euros)

	31-12-2022		COMPRAS E AUMENTOS DE CAPITAL	VENDAS E REDUÇÕES DE CAPITAL	PERDAS POR IMPARIIDADE	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2023	
	VALOR CONTABILÍSTICO	%PART					VALOR CONTABILÍSTICO	%PART
<b>CUSTO</b>	250.720		2.400	0	0	0	253.120	
Wivai SelectPlace	197.521	100%					197.521	100%
CaixaBank Equipment Finance	35.587	100%					35.587	100%
Telefónica Consumer Finance	15.000	50%					15.000	50%
Telefónica Renting	1.000	50%					1.000	50%
Premiat Comunidad Online	1.612	100%	2.400				4.012	100%
<b>FUNDO DE IMPARIIDADE</b>	0		0	0	(3.200)	0	(3.200)	
Premiat Comunidad Online					(3.200)		(3.200)	
<b>TOTAL SOCIEDADES DO GRUPO</b>	<b>250.720</b>		<b>2.400</b>	<b>0</b>	<b>(3.200)</b>	<b>0</b>	<b>249.920</b>	
<b>CUSTO</b>	401.834		24.320	0	0	0	426.154	
Brilliance BEA Auto Finance	45.632	22,5%					45.632	22,5%
Bizum	1.732	24,0%					1.732	24,0%
Zone 2 Boost	1.623	40,0%	320				1.943	40,0%
Redsys	33.950	24,9%					33.950	24,9%
ServiRed	12.235	41,2%					12.235	41,2%
Global Payments MoneyToPay	18.440	49,0%					18.440	49,0%
Comercia Global Payments	272.588	20,0%	24.000				296.588	20,0%
Global Payments Caixa Acquisition Corp	14.803	45,2%					14.803	45,2%
Sistema de tarjetas y medio de pagos	831	20,6%					831	20,6%
<b>FUNDO DE IMPARIIDADE</b>	(16.025)		0	0	(299)	0	(16.324)	
Brilliance BEA Auto Finance	(15.202)						(15.202)	
Servired	(823)				(299)		(1.122)	
<b>TOTAL ASSOCIADAS</b>	<b>385.809</b>		<b>24.320</b>	<b>0</b>	<b>(299)</b>	<b>0</b>	<b>409.830</b>	
<b>CUSTO</b>	30		0	0	0	0	30	
Restantes	30						30	
<b>FUNDO DE IMPARIIDADE</b>	0		0	0	0	0	0	
<b>TOTAL EMPRESAS COMUNS</b>	<b>30</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	

### Comercia Global Payments

Durante 2023, a Global Payments Inc, acionista maioritária da Comercia através da Sabrir Invest (80%), adquiriu uma empresa multinacional com uma filial em Espanha, a Universal Pay. A dezembro de 2023, teve lugar a fusão por absorção da Comercia (entidade absorvente) com a Universal Pay (entidade absorvida).

Na sequência da diluição da participação do Caixabank Payments & Consumer em resultado das ações emitidas pela Comercia em resultado da fusão, a Sociedade adquiriu uma participação à Global Payments Inc. por 24.000 milhares de euros para restabelecer a sua participação de 20%.

### **Imparidade da carteira de participadas**

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

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

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

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

#### **PRESSUPOSTOS UTILIZADOS E CENÁRIOS DE SENSIBILIDADE**

(Porcentagem)

	WIVAI SELECTPLACE (4)		COMERCIA GLOBAL PAYMENTS (5)		BRILLIANCE (6)	
	31-12-2023	31-12-2022	31-12-2023	31-12-2022	31-12-2023	31-12-2022
Períodos de projeção	4 anos	3 anos	4 anos	3 anos	4 anos	5 anos
Taxa de desconto (1)	13,2%	11,6%	10,1%	8,9%	10,0%	10,0%
Taxa de crescimento (2)	1,0%	0,5%	2,0%	2,0%	1,5%	1,5 %
Outros (3)	-	-	10%	10%	-	-

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

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

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

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

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

Em 2022 [-0,5%; +0,5%] em ambas as variáveis.

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

Como resultado destes testes de imparidade, tornou-se evidente uma imparidade na participação.

### **Informação financeira de sociedades associadas**

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

#### **INFORMAÇÃO SELECIONADA DE ASSOCIADAS**

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

<b>WIVAI</b>	
<b>Descrição da natureza das atividades</b>	O objeto social da Sociedade consiste nas atividades relacionadas com o lançamento, informação, consultoria e promoção, incluindo a intermediação para a comercialização de bens móveis e serviços.
<b>País de constituição e países onde desenvolve a sua atividade</b>	Espanha
<b>Restrição ao pagamento de dividendos</b>	Não existem restrições.

BRILLIANCE	
<b>Descrição da natureza das atividades</b>	O objeto social da Sociedade é o financiamento de automóveis.
<b>País de constituição e países onde desenvolve a sua atividade</b>	China
<b>Restrição ao pagamento de dividendos</b>	Restrições ao nível de solvência da empresa para assegurar os níveis regulamentares e contratuais existentes.

## 12. ATIVOS TANGÍVEIS

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

### MOVIMENTOS DE ATIVOS TANGÍVEIS

(Milhares de euros)

	2023			2022		
	CARTÕES	MOBILIÁRIO, VEÍCULOS E RESTANTES INSTALAÇÕES	DIREITOS DE UTILIZAÇÃO*	CARTÕES	MOBILIÁRIO, VEÍCULOS E RESTANTES INSTALAÇÕES	DIREITOS DE UTILIZAÇÃO*
<b>Custo</b>						
Saldo no início do exercício	60.047	8.576	16.521	97.909	8.952	16.189
Reconhecimentos	24.913	1.266	4.300	25.037	808	906
Desreconhecimentos	(1.198)	(25)		(62.899)	(1.184)	(574)
<b>SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO</b>	<b>83.762</b>	<b>9.817</b>	<b>20.821</b>	<b>60.047</b>	<b>8.576</b>	<b>16.521</b>
<b>Amortização acumulada</b>						
Saldo no início do exercício	(28.121)	(4.244)	(2.710)	(72.607)	(4.001)	(1.821)
Reconhecimentos	(20.766)	(779)	(1.330)	(18.240)	(802)	(977)
Desreconhecimentos	1.151			62.726	559	88
<b>SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO</b>	<b>(47.736)</b>	<b>(5.023)</b>	<b>(4.040)</b>	<b>(28.121)</b>	<b>(4.244)</b>	<b>(2.710)</b>
<b>Fundo de imparidade</b>						
<b>SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>36.026</b>	<b>4.794</b>	<b>16.781</b>	<b>31.926</b>	<b>4332</b>	<b>13.811</b>

(\*) Corresponde aos direitos de utilização das diferentes sedes empresariais mantidas em Espanha e Portugal. Em relação ao ativo por direito de uso, na rubrica "Outros passivos financeiros – Passivos associados a ativos por direitos de uso" (ver Nota 15.2) é apresentado o valor atual dos pagamentos futuros de locação durante o período obrigatório do contrato.

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

### OUTRA INFORMAÇÃO DE ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS DE USO PRÓPRIO

(Milhares de euros)

	31-12-2023	31-12-2022
Ativos em uso completamente amortizados	19.395	3.304
Compromissos de aquisição de elementos dos ativos tangíveis	Não significativos	Não significativos
Ativos com restrições de titularidade	Não significativos	Não significativos
Ativos cobertos por apólice de seguros (1)	Sim	Sim

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

## 13. ATIVOS INTANGÍVEIS

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

### DETALHE DE ATIVOS INTANGÍVEIS

(Milhares de euros)

	VIDA ÚTIL RESTANTE	31-12-2023	31-12-2022
<b>Goodwill</b>		<b>19.210</b>	<b>21.662</b>
Aquisição negócio cartões Bankia	8	19.210	21.662
<b>Outros ativos intangíveis</b>		<b>336.508</b>	<b>373.792</b>
Relações com clientes negócio Bankia	5	96.184	116.085
Acordo de distribuição Bankia	9	120.866	134.548
Relações com clientes negócio Banco BPI		0	6.841
Software	De 1 a 15 anos	110.664	105.363
Em curso		8.187	10.248
Outros		607	707
<b>TOTAL</b>		<b>355.718</b>	<b>395.454</b>

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

### MOVIMENTOS DE OUTROS ATIVOS INTANGÍVEIS

(Milhares de euros)

	2023				2022			
	GOODWILL	EM CURSO	SOFTWARE	OUTROS ATIVOS	GOODWILL	EM CURSO	SOFTWARE	OUTROS ATIVOS
<b>Custo bruto</b>								
Saldo no início do exercício	24.450	10.248	188.081	330.852	24.450	6099	153.535	330.852
Reconhecimentos		11.161	32.414			7.500	36.168	
Transferências e outros		(13.222)	(12.810)			(3.351)	(1.622)	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>24.450</b>	<b>8.187</b>	<b>207.685</b>	<b>330.852</b>	<b>24.450</b>	<b>10.248</b>	<b>188.081</b>	<b>330.852</b>
<b>Amortização acumulada</b>								
Saldo no início do exercício	(2.788)		(75.962)	(72.671)	(335)		(59.351)	(30.779)
Reconhecimentos	(2.452)		(19.377)	(40.141)	(2.453)		(16.611)	(41.838)
Transferências e outros			7.526	(383)				(54)
<b>SUBTOTAL</b>	<b>(5.240)</b>	<b>0</b>	<b>(87.813)</b>	<b>(113.195)</b>	<b>(2.788)</b>	<b>0</b>	<b>(75.962)</b>	<b>(72.671)</b>
<b>Fundo de imparidade</b>								
Saldo no início do exercício			(6.756)				(7.779)	
Dotações			(7.119)					
Recuperações			288				1.023	
Utilizações			4.379					
<b>SUBTOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>(9.208)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>(6.756)</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>19.210</b>	<b>8.187</b>	<b>110.664</b>	<b>217.657</b>	<b>21.662</b>	<b>10.248</b>	<b>105.363</b>	<b>258.181</b>

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

### OUTRA INFORMAÇÃO DOS ATIVOS INTANGÍVEIS

(Milhares de euros)

	31-12-2023	31-12-2022
Ativos em uso completamente amortizados	55.071	14.149
Desembolsos em conceito de investigação e desenvolvimento	-	-
Compromissos de aquisição de elementos dos ativos intangíveis	Não significativos	Não significativos
Ativos com restrições à titularidade	Não significativos	Não significativos

### Teste de imparidade

Para efeitos de análise do valor recuperável do ativo intangível, a Sociedade monitoriza periodicamente o valor recuperável do mesmo. O montante recuperável é determinado com base no montante em uso.

O montante recuperável dos ativos intangíveis derivados da combinação de negócios dos cartões do Bankia que teve lugar no exercício de 2021 foi determinado mediante a utilização de um modelo de desconto de dividendos (DDM) obtido a partir das projeções do balanço e da demonstração de resultados ao longo de um horizonte temporal de 5 anos.

As projeções utilizam pressupostos baseados nos dados macroeconómicos aplicáveis à atividade da Sociedade, verificados por fontes externas de reconhecido prestígio e pela própria informação interna da Sociedade. Os intervalos de pressupostos utilizados, bem como os intervalos de sensibilidade de contraste, são resumidos a seguir:

#### PRESSUPOSTOS UTILIZADOS E CENÁRIOS DE SENSIBILIDADE

(Porcentagem)

	31-12-2023	31-12-2022	SENSIBILIDADE
Taxa de desconto (1)	13,2%	11,6%	[-1%; + 1%]
Taxa de crescimento (2)	1,0%	2,0%	[-0,5%; + 0,5%]

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

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

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

## 14. OUTROS ATIVOS E PASSIVOS

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

### DETALHE DE OUTROS ATIVOS E PASSIVOS

(Milhares de euros)

	2023	2022
<b>Existências (1)</b>	<b>22.008</b>	<b>14.464</b>
<b>Restantes ativos</b>	<b>125.631</b>	<b>115.122</b>
Acréscimos e diferimentos (2)	77.259	78.250
Operações em curso	39.704	27.457
Outros	8.668	9.415
<b>TOTAL OUTROS ATIVOS</b>	<b>147.639</b>	<b>129.586</b>
<b>Acréscimos e diferimentos</b>	<b>213.882</b>	<b>209.670</b>
<i>Das quais:</i>		
<i>Despesas acumuladas por comissões de comercialização pendentes de pagamento ao Caixabank</i>	147.076	139.654
<i>Comissões cobradas não acumuladas</i>	11.116	2.904
<i>Despesas acumuladas pendentes de formalizar</i>	49.450	45.217
<b>Operações em curso</b>	<b>32.997</b>	<b>22.967</b>
<b>Outros</b>	<b>5</b>	<b>623</b>
<b>TOTAL OUTROS PASSIVOS</b>	<b>246.884</b>	<b>233.260</b>

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

(2) Inclui as receitas a receber do CaixaBank e do BPI, com base nos contratos de compensação de comissões de cartões assinados pela Sociedade com estas entidades em 2022 (ver nota 24).

## 15. PASSIVOS FINANCEIROS A CUSTO AMORTIZADO

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

### DETALHE DE PASSIVOS FINANCEIROS A CUSTO AMORTIZADO - 31-12-2023

(Milhares de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTAMENTOS POR AVALIAÇÃO			SALDO NO BALANÇO
		JUROS ACUMULADOS	MICROCOBERTURAS	CUSTOS TRANSAÇÃO	
<b>Depósitos</b>	<b>8.374.756</b>	<b>7.679</b>			<b>8.382.435</b>
Entidades de crédito	8.374.756	7.679			8.382.435
<b>Outros passivos financeiros</b>	<b>60.770</b>				<b>60.770</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8.435.526</b>	<b>7.679</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8.443.205</b>

### DETALHE DE PASSIVOS FINANCEIROS A CUSTO AMORTIZADO - 31-12-2022

(Milhares de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTAMENTOS POR AVALIAÇÃO			SALDO NO BALANÇO
		JUROS ACUMULADOS	MICROCOBERTURAS	CUSTOS TRANSAÇÃO	
<b>Depósitos</b>	<b>7.956.756</b>	<b>6.425</b>			<b>7.963.181</b>
Entidades de crédito	7.956.756	6.425			7.963.181
<b>Outros passivos financeiros</b>	<b>55.576</b>				<b>55.576</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8.012.332</b>	<b>6.425</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8.018.757</b>

### 15.1. DEPÓSITOS DE ENTIDADES DE CRÉDITO

O detalhe dos empréstimos registados nesta rubrica é o seguinte:

#### DETALHE DE FINANCIAMENTO A 31-12-2023

(Milhares de euros)

	CAPITAL E JUROS		
	PENDENTES	TAXA DE JURO MÉDIA	VENCIMENTO MÉDIO
<b>Empréstimos com entidades de crédito do Grupo</b>	<b>5.828.820</b>		
CaixaBank	5.828.820	2,83 %	2,64 anos
<b>Apólices com entidades de crédito do Grupo (1)</b>	<b>2.553.615</b>		
CaixaBank	2.363.014	3,92 %	1,00 anos
Banco BPI	190.601	3,70 %	1,00 anos
<b>TOTAL</b>	<b>8.382.435</b>		

(1) A 31 de dezembro de 2023, os montantes não utilizados das apólices de crédito detidas no CaixaBank e no Banco BPI ascendem a 716.985 e 34.398 milhares de euros, respetivamente. Ambas as apólices são renováveis. A apólice do BPI é renovada automaticamente.

#### DETALHE DE FINANCIAMENTO A 31-12-2022

(Milhares de euros)

	CAPITAL E JUROS		
	PENDENTES	TAXA DE JURO MÉDIA	VENCIMENTO MÉDIO
<b>Empréstimos com entidades de crédito do Grupo</b>	<b>5.594.906</b>		
CaixaBank	5.531.668	1,41%	1,65 anos
Banco BPI	63.238	1,27%	0,84 anos
<b>Apólices com entidades de crédito do Grupo</b>	<b>2.368.275</b>		
CaixaBank	2.208.902	0,80%	1,00 anos
Banco BPI	159.373	0,90%	1,00 anos
<b>TOTAL</b>	<b>7.963.181</b>		

(1) A 31 de dezembro de 2022, os montantes não utilizados das apólices de crédito detidas pelo CaixaBank e pelo Banco BPI atingem 873.690 e 20.662 milhares de euros, respetivamente. Ambas as apólices são renováveis. A apólice do BPI é renovada automaticamente.



## 16. PROVISÕES

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

### MOVIMENTO DE PROVISÕES

(Milhares de euros)

	OUTRAS REMUNERAÇÕES AOS COLABORADORES A LONGO PRAZO	QUESTÕES PROCESSUAIS E LITÍGIOS POR IMPOSTOS PENDENTES		COMPROMISSOS E GARANTIAS CONCEDIDAS	RESTANTES PROVISÕES
		CONTINGÊNCIAS LEGAIS	PROVISÕES PARA IMPOSTOS	COMPROMISSOS CONTINGENTES	
<b>SALDO A 31-12-2021</b>	<b>697</b>	<b>55.509</b>	<b>0</b>	<b>48.017</b>	<b>2.736</b>
Com encargo na demonstração de resultados		63.600		(8.932)	1.074
Dotação líquida		63.600		(8.932)	1.074
Utilização de fundos	(329)	(37.302)			(3.078)
Transferências e outros				(5.655)	
<b>SALDO A 31-12-2022</b>	<b>368</b>	<b>81.807</b>	<b>0</b>	<b>33.430</b>	<b>732</b>
Com encargo na demonstração de resultados	103	45.657	4.900	14.880	258
Dotação líquida	103	45.657	4.900	14.880	258
Utilização de fundos	(360)	(34.951)		(473)	(37)
<b>SALDO A 31-12-2023</b>	<b>111</b>	<b>92.513</b>	<b>4.900</b>	<b>47.837</b>	<b>953</b>

### 16.1. PROVISÕES PARA QUESTÕES PROCESSUAIS E LITÍGIOS POR IMPOSTOS PENDENTES

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

*Litigação associada a contratos de crédito ao consumo (cartões "revolving"), pela aplicação da Lei de Repressão da Usura de 1908, na raiz da Sentença do Supremo Tribunal de Justiça de 04.03.2020.*

O Supremo Tribunal (ST) ditou várias sentenças em matéria de crédito revolving entre 2020 e 2023. Progressivamente, o ST tem vindo a completar o quadro legal aplicável para avaliar quando o juro neste tipo específico de financiamento é significativamente superior ao preço de mercado.

A progressiva concretização deste quadro jurídico ao longo de um período de três anos significou que, entretanto, houve uma enorme dispersão de critérios jurídicos que levou a litígios significativos num contexto de marcada incerteza jurídica para este tipo específico de financiamento.

Atualmente, o quadro legal especificado pelo Supremo Tribunal é determinado pelos seguintes fatores, nomeadamente: **i)** os cartões revolving são um mercado específico dentro das facilidades de crédito, **ii)** o Banco de Espanha publica uma taxa de juro de referência específica para este produto no seu Boletim Estatístico, que é a referência inicial para determinar o que é o "juro monetário normal", **iii)** o Banco de Espanha publica a chamada Taxa Efetiva de Denominação Restrita (TEDR), **iv)** para estabelecer se uma taxa de juro é "manifestamente desproporcionada", a Taxa Anual Percentual (TAEG) deve ser comparada, **v)** um contrato será considerado usurário se os juros excederem em seis pontos percentuais a TAEG que pode ser considerada como juro monetário normal, que será a taxa de juro média na secção de cartão de crédito e revolving das estatísticas do Banco de Espanha, e se o TEDR for publicado e não uma TAE (como é o caso até agora), terá de ser aumentado em 20 ou 30 centésimos, **vi)** para contratos de cartão revolving antes de junho de 2010, a fim de determinar o "juro monetário normal" como termo de comparação, devem ser utilizadas as informações específicas mais recentes das estatísticas do Banco de Espanha (secção de cartões de crédito e revolving), **vii)** quando um contrato de serviços financeiros em aberto prevê a possibilidade de modificar unilateralmente (com notificação prévia ao mutuário e com a possibilidade de o mutuário rescindir o contrato e simplesmente pagar o que é devido até esse momento à taxa de juro acordada) a taxa de juro da operação creditícia. Cada modificação da taxa de juro deve ser considerada como a celebração de um novo contrato em que é fixada uma nova taxa de juro.

Por conseguinte, a evolução desta área litigiosa tem originado um cenário de menor risco e é caracterizada pelos seguintes fatores, que a seguir se desenvolvem:

1. A Sentença da 1.ª Secção do Supremo Tribunal de Justiça n.º 258/2023, de 25 de fevereiro, confere segurança jurídica e valida a legalidade de uma parte significativa da atual carteira de crédito revolving e/ou de pagamento diferido, sobre a qual existia, até agora, alguma incerteza. Para efeitos práticos, os contratos com TAEG entre 24% e 27%, em função da data de contratação, não podem ser anulados por usura.
2. Está em curso uma ação colectiva da Associação de Consumidores e Utilizadores (ASUFIN) contra o CaixaBank e o CaixaBank Payments & Consumer, por falta de transparência. A ação foi indeferida pelo Tribunal Provincial de Valência. Está pendente o recurso de cassação.
3. Até à data, o Supremo Tribunal de Justiça não estabeleceu parâmetros para efetuar uma análise de transparência específica para estes produtos. As sentenças dos tribunais inferiores que analisam a transparência estão a oferecer resultados adequados sem que se tenha identificado, até à data, uma saída material de recursos com base neste motivo.

#### Diminuição do risco desde a Sentença 258/2023 do Supremo Tribunal

A 25 de fevereiro, o Plenário da Primeira Secção do Supremo Tribunal proferiu um acórdão (258/2023) que confere certeza e segurança jurídica na aplicação dos critérios da Lei de Repressão da Usura ao crédito revolving, ao estabelecer que os juros do cartão revolving são "notavelmente mais elevados" - e, portanto, utilizadores - se a diferença entre a taxa média de mercado (TEDR) e a taxa acordada exceder 6 pontos percentuais, com um intervalo adicional de 0,20/0,30 pontos adicionais para igualar a TEDR e a TAEG. Trata-se de um critério que se aproxima de outras normas da União Europeia (na Alemanha são aplicados 12 pontos, em França uma margem de 33%, na Dinamarca uma margem de 35%, na Suécia uma margem de 40%).

Este novo critério, para além de oferecer segurança jurídica, torna válidas as provisões constituídas por TAEG inferiores a 24-27%, em função da data das condições económicas aplicáveis.

É de esperar que o número de pedidos de indemnização pelos motivos acima referidos - que já tem vindo a diminuir gradualmente nos últimos meses - diminua.

Cabe ao Supremo Tribunal de Justiça pronunciar-se sobre o julgamento da transparência em relação a este contrato específico.

#### Indeferimento da ação coletiva da ASUFIN

Não se registaram novos desenvolvimentos na ação coletiva apresentada pela Associação de Consumidores e Utilizadores (ASUFIN) contra o CaixaBank e o CaixaBank Payments & Consumer. Continua pendente o recurso de cassação interposto pela ASUFIN para o Supremo Tribunal de Justiça.

O referido processo foi reduzido a uma ação de cessação eventual das condições gerais; a possibilidade de reclamar o reembolso dos montantes foi rejeitada, contra a ASUFIN e a favor do CaixaBank. Mais tarde, a sentença reafirma esta situação, rejeita a reclamação contra o CaixaBank na sua totalidade e apenas solicita ao CaixaBank que cesse a cláusula de vencimento antecipado, rejeitando todos os outros pedidos relativos à falta de transparência no funcionamento dos cartões, aos métodos de cálculo dos juros, ao direito de compensação de dívidas ou à alteração das condições nos contratos de duração indeterminada. Recorrida a sentença por ambas as partes, a 9.ª Secção do Tribunal Provincial de Valência proferiu a sentença n.º 1152/2021 de 3 de outubro de 2021, em virtude da qual rejeitou o recurso de apelação da ASUFIN e manteve o recurso de apelação do CaixaBank Payments and Consumer, e consequentemente rejeitou a reclamação na sua totalidade, anulando parcialmente a de primeira instância.

#### Estimativa do perímetro implicado

Os montantes máximos que podem ser reclamados à Entidade - que não devem, em caso algum, ser confundidos com os montantes sujeitos a risco jurídico efetivo -, tendo em conta a natureza e a particularidade dinâmica do consumo através desta facilidade de crédito, são excecionalmente complexos de estimar. A este respeito, o montante que potencialmente deve ser reembolsado para cada contrato depende das disposições efetivamente realizadas por cada cliente desde o início da vigência do contrato (em alguns casos, >20 anos), do tipo de cartão de crédito em causa (com possibilidade de pagamento no final do mês, pagamento em prestações ou pagamento diferido), o método de pagamento proativamente selecionado pelo cliente no caso de ter diferentes possibilidades para cada disposição realizada (final do mês, pagamento em prestações ou pagamento diferido), alterações na taxa

de juro aplicada em virtude do artigo 33 do Real Decreto Lei 19/2018 de 23 de novembro sobre serviços de pagamento e outras medidas urgentes em matéria financeira, ou qualquer outro tipo de acordo que afete o preço do contrato.

Importa recordar igualmente que o risco jurídico efetivo do perímetro envolvido não se baseia apenas nos limiares atualmente definidos pelo Supremo Tribunal. A jurisprudência tem ainda em conta, sempre que seja objeto de prova, as circunstâncias específicas do caso que podem justificar o afastamento destes limiares (por exemplo, casos de refinanciamento, comportamentos com incumprimentos anteriores, etc.).

Por conseguinte, de acordo com o estabelecido na IAS 37.92, a Entidade não divulga as quantias máximas que poderiam ser reclamadas pela Entidade.

Até à data, o Grupo CaixaBank tem estado, e continuará a estar, a acompanhar constantemente o risco e a evolução dos litígios associados a este tipo específico de financiamento, juntamente com o estabelecimento de uma provisão para cobrir, em termos de prudência financeira, a potencial saída de recursos, de acordo com a melhor estimativa em cada momento. Além disso, foram tomadas várias medidas eficazes na área da contratação e do serviço de apoio ao cliente para melhorar a transparência, prevenção de riscos e compreensão das preocupações dos clientes. Estes esforços continuarão, tendo em conta que o quadro jurídico atualmente em vigor proporciona maior segurança jurídica na concretização e implementação de qualquer ação específica.

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

No final do exercício de 2023, o CaixaBank Pagamentos & Consumo dispõe de uma provisão de 85.159 milhares de euros para cobrir esta contingência. Com base na nossa melhor estimativa com base na informação disponível até à data, consideramos que as provisões atualmente constituídas são suficientes.

#### ***Provisão vinculada ao Imposto do Selo português.***

Durante o ano de 2023, foram publicadas várias decisões do CAAD (Centro de Arbitragem Administrativa em Portugal) relativas à sujeição de determinadas comissões ao Imposto do Selo, contrário ao critério adotado nos últimos anos pela maioria das entidades financeiras do país. Consequentemente, a Sociedade decidiu alterar o critério de cálculo do imposto e iniciar o processo de regularização das liquidações já apresentadas.

## 17. CAPITAL PRÓPRIO

### Capital social

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

#### INFORMAÇÃO SOBRE CAPITAL SOCIAL

	31-12-2023	31-12-2022
Número de ações subscritas e desembolsadas (unidades) (1)	148.686	148.686
Valor nominal por ação (euros)	909	909

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

### Prémio de emissão

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

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

O detalhe do saldo desta rubrica é o seguinte:

#### DETALHE DE RESERVAS

	31-12-2023	31-12-2022
Lucros retidos	560.421	371.098
<i>Reserva legal (1)</i>	27.031	27.031
<i>Reserva de livre disposição (2)</i>	228.759	39.540
<i>Reserva indisponível (3)</i>	114	10
<i>Reserva de fusão (4)</i>	304.517	304.517
Outras reservas (5)	1.071.159	1.071.159
<b>TOTAL</b>	<b>1.631.580</b>	<b>1.442.257</b>

(1) No final dos exercícios de 2023 e 2022, a reserva legal atinge os mínimos exigidos pela Lei de Sociedades de Capital.

(2) A 31-12-2023 inclui a transferência para reservas de 50 % do resultado de 2022 (189.323 milhares de euros)

(3) Inclui a reserva indisponível equivalente às ações da sociedade adquirente CaixaBank S.A. a 31 de dezembro de 2023 e 2022.

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

(5) Inclui, entre outros, as contribuições realizadas pelo Acionista Único (931.000 milhares de euros), o impacto da primeira aplicação da Circular 4/2019 (24.610 milhares de euros), a contribuição dos acionistas correspondente à transferência de participações do CaixaBank (30.703 milhares de euros).

## 18. SITUAÇÃO FISCAL

### 18.1. CONSOLIDAÇÃO FISCAL

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

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

### 18.2. EXERCÍCIOS SUJEITOS A CONTROLO FISCAL

A 3 de maio de 2023, as autoridades tributárias espanholas notificaram o CaixaBank, S.A. (entidade central do grupo consolidado do imposto sobre as sociedades, ao qual a Sociedade pertence) do início de um processo de inspeção relacionado com os principais impostos que lhe são aplicáveis dos exercícios de 2016 a 2020, inclusive. De igual modo, a 14 de junho de 2023, a Sociedade foi notificada do início de um procedimento de inspeção em relação aos principais impostos que lhe são aplicáveis. A 31 de dezembro de 2023, o procedimento acima referido continua em curso.

De acordo com o exposto, a 31 de dezembro de 2023, a Sociedade tem os exercícios de 2016 e seguintes em aberto para revisão por parte das autoridades fiscais relativamente aos principais impostos que lhe são aplicáveis.

Adicionalmente, o CaixaBank, enquanto empresa-mãe do grupo consolidado fiscal, foi notificado do início do processo de verificação da tributação temporária das entidades de crédito para o ano de 2023

A 31 de dezembro de 2023 e 2022, não existem litígios em curso que, na opinião dos Administradores da Sociedade, possam ter um impacto significativo na situação patrimonial da Sociedade.

### 18.3. CONCILIAÇÃO DO RESULTADO CONTABILÍSTICO E FISCAL

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

#### CONCILIAÇÃO DOS RESULTADOS CONTABILÍSTICOS E FISCAIS

(Milhares de euros)

	2023	2022
<b>Resultado antes de impostos (A)</b>	<b>324.663</b>	<b>515.831</b>
Aumentos/diminuições por diferenças permanentes (1)	(16.333)	(50.799)
Resultado com tributação	308.330	465.032
Quota do imposto (Resultado com tributação * 30%) (2)	(92.499)	(139.510)
Deduções	69	34
Quota do Imposto sobre as Sociedades do exercício	(92.430)	(139.476)
Outros impostos (3)	1.858	1.400
Ajustamentos de impostos	(9)	892
<b>Imposto sobre lucros (B)</b>	<b>(90.581)</b>	<b>(137.184)</b>
<b>RESULTADO APÓS IMPOSTOS (A) + (B)</b>	<b>234.082</b>	<b>378.647</b>

(1) Corresponde principalmente a ajustamentos para (i) a isenção de dividendos e rendimentos derivados da transferência de títulos representativos de fundos próprios, (ii) rendimentos obtidos através de um estabelecimento permanente no estrangeiro, (iii) para imparidade da carteira e (iv) para a contribuição temporária sobre entidades de crédito e estabelecimentos de crédito financeiro.

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

(3) Na secção Outros Impostos inclui-se principalmente o montante do imposto sobre lucros gerado pela sucursal da Sociedade em Portugal (perdas em 2023 e 2022), que é tributado a uma taxa diferente da do Grupo fiscal do CaixaBank, e retenções na fonte sobre os rendimentos estrangeiros.

## 18.4. ATIVOS FISCAIS DIFERIDOS

O movimento do saldo desta rubrica é apresentado abaixo:

### MOVIMENTO DE ATIVOS FISCAIS DIFERIDOS

(Milhares de euros)

	31-12-2021				31-12-2022				31-12-2023
		REGULARIZA ÇÕES	RECONHE CIMENTOS	DESRECO NHECIME NTOS		REGULARIZA ÇÕES	RECONHE CIMENTOS	DESRECO NHECIME NTOS	
insolvências	80.110	2.627	6.842	(6.362)	83.217	(6.656)	9.920	(6.179)	80.302
Outras provisões	15.427	6	1.887	(1.223)	16.097		2.760	(3.026)	15.831
BINS	6.685		112		6.797		2.755		9.552
Deduções	33		34		67	(35)	69		101
<b>TOTAL</b>	<b>102.255</b>	<b>2.633</b>	<b>8.875</b>	<b>(7.585)</b>	<b>106.178</b>	<b>(6.691)</b>	<b>15.504</b>	<b>(9.205)</b>	<b>105.786</b>
Dos quais: monetizáveis	48.410				48.403				54.756

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

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

O CaixaBank, S.A., empresa-mãe do grupo de consolidação fiscal a que a Sociedade pertence, realiza uma análise do valor recuperável dos ativos por impostos diferidos registados. Para isso, o Grupo realiza, semestralmente e em colaboração com um perito independente, um exercício de avaliação da recuperabilidade dos ativos fiscais reconhecidos no balanço com base num orçamento consistente ao longo de um horizonte de 6 anos, com as projeções de resultados utilizadas para a estimativa do montante recuperável da UGE bancária e projetadas, posteriormente, por aplicação de uma margem de juro sustentável sobre os ativos totais médios (MNE) e um custo de risco (CoR) normalizado de 1,30% e 0,44%, respetivamente.

Com base nas projeções e no exercício de avaliação, o período máximo de recuperação dos ativos fiscais, no seu conjunto, permanece inferior a 15 anos.

O Grupo realiza análises de sensibilidade sobre os principais pressupostos para a projeção de fluxos no modelo de recuperabilidade sem quaisquer alterações significativas no prazo estimado no cenário base.

Os exercícios de avaliação da recuperabilidade dos ativos fiscais, que têm vindo a ser efetuados desde 2014, são reforçados por exercícios de backtesting, que revelam um desempenho estável.

Tendo em conta os fatores de risco existentes (ver Nota 3) e o pequeno desvio em relação às estimativas utilizadas na elaboração dos orçamentos, os Administradores consideram que, apesar das limitações na aplicação das diferenças temporárias não monetizáveis, matérias colectáveis negativas e deduções pendentes, a recuperação de todos os créditos fiscais ativados continua a ser provável com lucros fiscais futuros.

## 18.5. OUTROS

### Taxa sobre o setor bancário

De acordo com a Lei 38/2022 de 28 de dezembro para o estabelecimento, entre outros, de taxas temporárias sobre o setor bancário de 4,8% sobre a margem de juros e as receitas líquidas de comissões, a Sociedade em 1 de janeiro de 2023 e 2024 registou um total de 40.789 milhares de euros e 38.888 milhares de euros, respetivamente, na rubrica "Outras despesas de exploração" na demonstração de resultados (nota 25).

## 19. RISCOS E COMPROMISSOS CONTINGENTES

A composição do capítulo "Riscos e compromissos contingentes" do anexo às demonstrações financeiras consolidadas é apresentada abaixo:

### DETALHE DAS EXPOSIÇÕES E COBERTURAS DOS COMPROMISSOS CONTINGENTES 31-12-2023

(Milhares de euros)

	EXPOSIÇÃO FORA DO BALANÇO				COBERTURA			
	PARA STAGE	PARA STAGE	PARA STAGE	TOTAL	PARA STAGE	PARA STAGE	PARA STAGE	TOTAL
	1:	2:	3:		1:	2:	3:	
Disponível por terceiros	27.128.276	660.629	34.077	27.822.982	40.745	5.042	2.050	47.837
<b>SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO</b>	<b>27.128.276</b>	<b>660.629</b>	<b>34.077</b>	<b>27.822.982</b>	<b>40.745</b>	<b>5.042</b>	<b>2.050</b>	<b>47.837</b>

### DETALHE DAS EXPOSIÇÕES E COBERTURAS DOS COMPROMISSOS CONTINGENTES 31-12-2022

(Milhares de euros)

	EXPOSIÇÃO FORA DO BALANÇO				COBERTURA			
	PARA STAGE	PARA STAGE	PARA STAGE	TOTAL	PARA STAGE	PARA STAGE	PARA STAGE	TOTAL
	1:	2:	3:		1:	2:	3:	
Disponível por terceiros	26.213.152	226.233	17.603	26.456.988	30.790	2.498	142	33.430
<b>SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO</b>	<b>26.213.152</b>	<b>226.233</b>	<b>17.603</b>	<b>26.456.988</b>	<b>30.790</b>	<b>2.498</b>	<b>142</b>	<b>33.430</b>

### COMPROMISSOS DE EMPRÉSTIMOS CONCEDIDOS

(Milhares de euros)

	31-12-2023		31-12-2022	
	DISPONÍVEL	LIMITES	DISPONÍVEL	LIMITES
<b>Disponível por terceiros (1)</b>				
Entidades de crédito	2.421	3.053	2.475	3.004
Administrações públicas	15.486	16.607	15.298	16.475
Outros sectores	27.805.075	34.956.201	26.439.215	33.228.952
<b>TOTAL</b>	<b>27.822.982</b>	<b>34.975.861</b>	<b>26.456.988</b>	<b>33.248.431</b>

Dos quais: de disponibilidade condicionada

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

## 20. OUTRAS INFORMAÇÕES SIGNIFICATIVAS

### 20.1. ATIVOS FINANCEIROS DESRECONHECIDOS DO BALANÇO DEVIDO A IMPARIDADE

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

#### MOVIMENTO DE ATIVOS ANULADOS

(Milhares de euros)

	NOTA	2023	2022
<b>SALDO NO INÍCIO DO EXERCÍCIO</b>		<b>254.261</b>	<b>343.736</b>
<b>Reconhecimentos:</b>		<b>236.238</b>	<b>182.275</b>
<b>Desreconhecimentos:</b>		<b>187.656</b>	<b>271.750</b>
Por recuperação em dinheiro do capital	28	40.904	45.223
Por alienação de falidos (1)		137.475	209.877
Por remissão, prescrição e outros motivos		9.277	16.650
<b>SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO</b>		<b>302.843</b>	<b>254.261</b>

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

## 21. RECEITAS DE JUROS

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

### DETALHE DE RECEITAS DE JUROS

(Milhares de euros)

	2023	2022
<b>Empréstimos e adiantamentos a clientes e outros produtos financeiros</b>	<b>713.842</b>	<b>642.584</b>
Empréstimos e adiantamentos	701.720	630.744
Ativos duvidosos	12.122	11.840
<b>TOTAL</b>	<b>713.842</b>	<b>642.584</b>

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

### RENDIMENTO MÉDIO DO ATIVO

(Porcentagem)

	2023	2022
Ativos financeiros a custo amortizado		
Crédito a clientes	7,66%	7,44%

## 22. DESPESAS DE JUROS

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

(Milhares de euros)

	2023	2022
Entidades de crédito (*)	202.605	62.865
Juros por passivos por locação (Nota 2.15 e 15.2)	175	65
<b>TOTAL</b>	<b>202.780</b>	<b>62.930</b>

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

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

### RENDIMENTO MÉDIO DO PASSIVO

(Porcentagem)

	2023	2022
Depósitos de entidades de crédito	3,16%	1,23%

## 23. RECEITAS POR DIVIDENDOS

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

### RECEITAS POR DIVIDENDOS

(Milhares de euros)

	2023	2022
<b>Ativos financeiros designados ao justo valor através de alterações nos resultados</b>	<b>7</b>	
<b>Ativos financeiros ao justo valor através de alterações noutra rendimento integral</b>	<b>563</b>	<b>582</b>
Visa	355	460
Restantes	208	122
<b>Participações em empresas do grupo</b>	<b>52.759</b>	<b>42.419</b>
CaixaBank Equipment Finance	14.443	9.778
Telefónica Consumer Finance	2.182	1.985
Wivai SelectPlace	36.134	30.656
<b>Participações em empresas associadas e empresas comuns</b>	<b>24.426</b>	<b>21.766</b>
Comercia Global Payments	20.976	20.240
Global Payments MoneyToPay	3.450	1.526
<b>TOTAL</b>	<b>77.755</b>	<b>64.767</b>

## 24. COMISSÕES

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

### DETALHE DE RECEITAS POR COMISSÕES

(Milhares de euros)

	2023	2022
<b>Comissões por serviços de cobranças e pagamentos</b>	<b>659.874</b>	<b>641.582</b>
<i>Das quais:</i>		
<i>Cartões de débito e crédito</i>	<i>120.455</i>	<i>118.638</i>
<i>Taxas de intercâmbio pela utilização de cartões no TPV de outra Sociedade</i>	<i>245.101</i>	<i>237.701</i>
<i>Comissões por levantamentos de dinheiro</i>	<i>133.595</i>	<i>113.780</i>
<i>Comissões para operações sobre divisas</i>	<i>54.037</i>	<i>50.694</i>
<i>Compensação de quotas (*)</i>	<i>42.101</i>	<i>46.181</i>
<b>Por comercialização de produtos financeiros não bancários</b>	<b>45.485</b>	<b>43.746</b>
<b>Outras comissões</b>	<b>10.323</b>	<b>9.980</b>
<b>TOTAL</b>	<b>715.682</b>	<b>695.308</b>

(\*) Inclui as receitas provenientes do CaixaBank (30.000 milhares de euros) e do BPI (12.101 milhares de euros), com base nos contratos de compensação de comissões de cartões assinados pela Sociedade com estas entidades em 2022, decorrentes da política comercial de não repercutir as comissões de manutenção de cartões nos clientes.

### DETALHE DE DESPESAS POR COMISSÕES

(Milhares de euros)

	2023	2022
Comissões bancárias (1)	(13.636)	(18.545)
Cedidas a outras Sociedades (2)	(113.509)	(111.842)
Por prestação de serviços de agência (3)	(228.969)	(217.829)
Outras comissões	(6.914)	(6.244)
<b>TOTAL</b>	<b>(363.028)</b>	<b>(354.460)</b>

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

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

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

## 25. OUTRAS RECEITAS E DESPESAS DE EXPLORAÇÃO

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

### DETALHE DE OUTRAS RECEITAS DE EXPLORAÇÃO

(Milhares de euros)

	2023	2022
Receitas por prestação de serviços (1)	16.162	16.532
Recuperação de despesas por operações fraudulentas (2)	27.950	23.747
Outras Receitas	574	859
<b>TOTAL</b>	<b>44.686</b>	<b>41.138</b>

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

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

### DETALHE DE OUTRAS DESPESAS DE EXPLORAÇÃO

(Milhares de euros)

	2023	2022
Despesas por acordos comerciais com prescritores (1)	(11.532)	(27.886)
Despesas por operações fraudulentas (2)	(45.251)	(38.603)
Taxa sobre o setor bancário (Nota 18.5)	(40.789)	0
Outros conceitos (3)	(2.658)	(2.151)
<b>TOTAL</b>	<b>(100.230)</b>	<b>(68.640)</b>

(1) Despesa correspondente à partilha do resultado contribuído pelos principais acordos da Sociedade. Diminui conforme a redução do resultado do acordo, devido ao cenário de taxas de juro mais elevadas e ao agravamento do ambiente macroeconómico que se verificou no último ano.

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

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

## 26. DESPESAS COM PESSOAL

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

### DETALHE DE DESPESAS COM PESSOAL

(Milhares de euros)

	2023	2022
Vencimentos e salários	33.599	30.558
Segurança Social	8.474	7.471
Dotações para planos de contribuição definida	20	14
Outras despesas com pessoal	2.555	2.549
<b>TOTAL</b>	<b>44.648</b>	<b>40.592</b>

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

As contribuições efetuadas pela Sociedade neste contexto em cada exercício são registadas na secção "Dotações para planos de contribuição definida". A partir de julho de 2022 e durante um período estimado de 12 meses, as contribuições para o plano de pensões serão pagas a 100% a partir do excedente do Plano de Pensões de Emprego do CaixaBank.

O item "Outras despesas com pessoal" inclui, entre outros, os conceitos de formação, bolsas de estudo, indemnizações e outros benefícios a curto prazo. A partir de julho, deixaram de ser cobertos pelo excedente e são aplicadas contribuições para a segurança social.

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

### PESSOAL MÉDIO

(Número de colaboradores)

	2023			2022		
	HOMENS	MULHERES	DOS QUAIS COM INCAPACIDADE SUPERIOR OU IGUAL A 33%	HOMENS	MULHERES	DOS QUAIS COM INCAPACIDADE SUPERIOR OU IGUAL A 33%
Diretivos	68	34	0	65	33	0
Gestão intermédia	69	76	0	55	68	0
Gestores	135	209	5	135	208	5
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>	<b>319</b>	<b>5</b>	<b>255</b>	<b>309</b>	<b>5</b>

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

## 27. OUTRAS DESPESAS DE ADMINISTRAÇÃO

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

### DETALHE DE OUTRAS DESPESAS DE ADMINISTRAÇÃO

(Milhares de euros)

	2023	2023
Tecnologia e sistemas	(56.492)	(51.370)
Publicidade	(7.312)	(7.986)
Imóveis e instalações	(462)	(1.298)
Alugueres	(585)	(813)
Comunicações	(3.844)	(4.525)
Serviços administrativos subcontratados*	(32.471)	(34.175)
Tributos	(172)	(54)
Prémios de seguros	(2.677)	(2.416)
Serviço de vigilância e transferência de fundos	(124)	(153)
Despesas de representação e de viagens do pessoal	(2.614)	(2.465)
Impressos e material de escritório	(3.621)	(4.836)
Relatórios técnicos	(11.128)	(6.331)
Despesas judiciais e de advogados	(6.517)	(5.383)
Órgãos de Governo e Controlo	(647)	(629)
Outras despesas	(16.962)	(13.748)
<b>TOTAL</b>	<b>(145.628)</b>	<b>(136.182)</b>

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

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

### HONORÁRIOS DO AUDITOR EXTERNO\*

(Milhares de euros)

	2023	2022
<b>Auditor da Sociedade (PriceWaterhouseCoopers Auditores, SL)</b>		
Auditoria	235	225
Auditoria	235	225
Serviços relacionados com a auditoria	81	81
Serviços de revisão prescritos pelas disposições legais ou supervisão a um auditor	78	75
<i>Revisão limitada</i>	78	75
Outros serviços relacionados com a auditoria	3	6
<i>Outros serviços de assurance</i>	3	6
Outros serviços	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>306</b>

(\*) Os serviços contratados aos nossos auditores cumprem os requisitos de independência estabelecidos na Lei de Auditoria de Contas e, em caso algum, incluem o desempenho de trabalhos incompatíveis com a função de auditoria.

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

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

**PAGAMENTOS REALIZADOS E PENDENTES NA DATA DE FECHO DO BALANÇO - 2023***(Milhares de euros)*

	MONTANTE	PERCENTAGEM	NÚMERO DE FATURAS	PERCENTAGEM
Total pagamentos realizados	278.710		39.946	
<i>Das quais: pagas dentro do prazo legal (*)</i>	250.068	89,7%	37.631	94,2%
Total pagamentos pendentes	3.765		330	
<b>TOTAL PAGAMENTOS DO EXERCÍCIO</b>	<b>282.475</b>		<b>40.276</b>	

(\*) Conforme a Segunda Disposição Transitória da Lei 15/2010 de 5 de julho, que contém medidas para combater os atrasos de pagamento nas transações comerciais, por defeito, o prazo máximo legal para os pagamentos entre empresas é de 30 dias de calendário, que podem ser prolongados até um máximo de 60 dias de calendário, desde que ambas as partes estejam de acordo.

**PERÍODO MÉDIO DE PAGAMENTO E RÁCIOS DE PAGAMENTO A FORNECEDORES 2023***(Dias)*

	2023
Período médio de pagamento a fornecedores	11,64
Rácio de operações pagas	20,23
Rácio de operações pendentes de pagamento	26,54

## 28. IMPARIDADE DO VALOR OU REVERSÃO DA IMPARIDADE DE ATIVOS FINANCEIROS NÃO AVALIADOS AO JUSTO VALOR ATRAVÉS DE ALTERAÇÕES NOS RESULTADOS

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

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

(Milhares de euros)

	NOTA	2023	2022
<b>Ativos financeiros a custo amortizado</b>		<b>(207.180)</b>	<b>(127.671)</b>
Empréstimos e adiantamentos		(207.180)	(127.671)
Dotações líquidas (*)	10	(190.890)	(145.450)
Amortizações		(57.194)	(27.444)
Ativos anulados recuperados	20	40.904	45.223
<b>TOTAL</b>		<b>(207.180)</b>	<b>(127.671)</b>

(\*) Inclui despesas da agência de cobrança (-9.153 e -8.557 mil euros) e o saldo de modificação de ganhos líquidos (-13 e -31 mil euros) em 2023 e 2022, respetivamente.

## 29. GANHOS OU PERDAS NO DESRECONHECIMENTO DE ATIVOS NÃO FINANCEIROS

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

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

(Milhares de euros)

	2023			2022		
	GANHO	PERDA	RESULTADO LÍQUIDO	GANHO	PERDA	RESULTADO LÍQUIDO
Por venda de ativo material	7	0	7	2	0	2
Por venda de outros ativos	0	(65)	(65)			
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>(65)</b>	<b>(58)</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

## 30. GANHOS OU PERDAS PROVENIENTES DE ATIVOS NÃO CORRENTES E GRUPOS CONTINGENTES DE ELEMENTOS CLASSIFICADOS COMO DETIDOS PARA VENDA NÃO ADMISSÍVEIS COMO OPERAÇÕES DESCONTINUADAS

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

### DETALHE DE GANHOS/(PERDAS) DE ATIVOS NÃO CORRENTES DETIDOS PARA VENDA (Milhares de euros)

	2023	2022
Perdas por imparidade de ativos não correntes em venda	(290)	(40)
<b>TOTAL</b>	<b>(290)</b>	<b>(40)</b>

## 31. INFORMAÇÕES SOBRE O JUSTO VALOR

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

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

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

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

Relativamente aos ativos financeiros a custo amortizado, dada a sua natureza, composição e registo, principalmente com vencimento inferior a um ano e com taxas de juro modificáveis por risco de crédito, os seus desvios em relação às taxas de juro de mercado não são significativos e, tendo em conta os ajustamentos de avaliação registados nestes ativos, estima-se que o seu justo valor a 31 de dezembro de 2023 e 2022 não difere significativamente dos seus respetivos valores contabilísticos.

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

Quanto ao justo valor dos passivos financeiros, uma vez que se tratam de ativos a taxas variáveis, o seu justo valor não difere significativamente do valor registado no balanço a 31 de dezembro de 2023 e 2022.

## 32. TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

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

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

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

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

	ACIONISTAS SIGNIFICATIVOS DO CAIXABANK (1)		ACIONISTA ÚNICO E SOCIEDADES DO SEU GRUPO		PESSOAL CHAVE DA DIREÇÃO	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
<b>ATIVO</b>						
Outros ativos financeiros			114	10		
Empréstimos e adiantamentos						
Entidades de crédito			86.963	74.751		
Investimentos de crédito					143	212
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>87.077</b>	<b>74.761</b>	<b>143</b>	<b>212</b>
<b>PASSIVO</b>						
Passivos financeiros a custo amortizado			8.382.435	7.963.181		
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8.382.435</b>	<b>7.963.181</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>GANHOS E PERDAS</b>						
Despesas de juros			(202.780)	(62.930)		
Receitas por comissões			87.710	90.134		
Despesas por comissões			(254.012)	(245.281)		
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>(369.082)</b>	<b>(218.077)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>OUTROS</b>						
Riscos contingentes					499	1.111
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>499</b>	<b>1.111</b>

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

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

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

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

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

A Sociedade tem um contrato de agência e prestação de serviços com a sociedade do Grupo BPI, S.A., assinado em 2018, com o objetivo de promover a negociação, comercialização e intermediação de instrumentos de pagamento entre os clientes do Banco BPI. Além disso, a Sociedade tem um acordo de compensação de quotas com o Acionista Único e a sociedade do Grupo BPI, S.A., que entrou em vigor em janeiro de 2022 (ver nota 24).

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

## 33. OUTROS REQUISITOS DE INFORMAÇÃO

### 33.1. AMBIENTE

O CaixaBank Payments & Consumer não identificou quaisquer riscos ambientais significativos decorrentes da sua atividade e, conseqüentemente, não é necessário incluir quaisquer divulgações específicas nas presentes contas anuais.

Adicionalmente, não existem montantes significativos nos ativos fixos tangíveis da Sociedade que sejam afetadas por qualquer aspeto ambiental.

Em 2023, a Sociedade não foi objeto de multas ou sanções relevantes relacionadas com o cumprimento dos regulamentos ambientais.

A informação ambiental é detalhada no relatório de gestão consolidado do Grupo CaixaBank.

### 33.2. SERVIÇOS DE APOIO AO CLIENTE

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

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

Em 2023, o tempo médio de resolução é de 7 dias de calendário, enquanto em 2022 era de 11 dias de calendário.

As informações relativas ao Serviço de Apoio ao Cliente do CaixaBank Payments & Consumer do exercício de 2023 são apresentadas a seguir:

#### RECLAMAÇÕES RECEBIDAS

(Número de reclamações)

	2023	2022
ATENDIDAS PELO SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE E CONTACT CENTER CLIENTES (CCC)	63.480	60.465
Serviço de Apoio ao Cliente (SAC) e Contact Center Clientes (CCC)	63.480	60.465
APRESENTADAS PERANTE OS SERVIÇOS DE RECLAMAÇÕES DOS SUPERVISORES	1.283	1.997
Banco de Espanha	1.283	1.997

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

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

TIPO DE RESOLUÇÃO	SAC		BANCO DE ESPANHA	
	2023	2022	2023	2022
Favoráveis ao queixoso	27.161	25.040	130	181
Favoráveis à Sociedade	29.556	19.771	675	179
Aceitação da decisão judicial	0		566	1.079
Outros (não admitida/sem pronunciamento)	10.005	14.249	147	62
<b>TOTAL</b>	<b>66.722</b>	<b>59.060</b>	<b>1.518</b>	<b>1.501</b>

### 33.3. RELAÇÃO COM AGENTES

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

- Flexibleos SLU
- Grandes almacenes FNAC, SA
- Ikea Ibérica, SA
- Ikea norte, SL
- Media Markt Saturn administracion española SAU
- Momentum task force, SL

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

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

## Anexo 1 – PARTICIPAÇÕES EM SOCIEDADES SUBSIDIÁRIAS

(Milhares de euros)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	DOMICÍLIO	% PARTICIPAÇÃO		CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO
			DIRETA	TOTAL				DIRETA (LÍQUIDO)
CaixaBank Equipment Finance, S.A.U.	Arrendamento de veículos e bens de equipamento	Madrid-Espanha	-	100,00	10.518	40.124	16.915	35.587
PremiaT Comunidad Online, S.L.	Comercialização de plataforma cashless	Barcelona-Espanha	-	100,00	100	2.396	(258)	812
Wivai Selectplace, S.A.U.	Comercialização de produtos	Barcelona-Espanha	-	100,00	60	1.894	34.901	197.521
Telefónica Consumer Finance E.F.C., S.A.	Financiamento ao consumo	Madrid-Espanha	-	50,00	5.000	28.781	1.228	15.000
Telefónica Renting, S.A.	Arrendamento de bens de equipamento	Madrid-Espanha	-	50,00	400	1.521	217	1.000

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

## Anexo 2 – PARTICIPAÇÕES EM ACORDOS E EMPRESAS COMUNS

(Milhares de euros)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	DOMICÍLIO	% PARTICIPAÇÃO		ATIVO	PASSIVO	RECEITAS ORDINÁRIAS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO DIRETA (LÍQUIDO)	DIVIDENDOS ACUMULADOS PELA PARTICIPAÇÃO TOTAL
			DIRETA	TOTAL							TOTAL		
Payment Innovation HUB, S.A.	Formas de pagamento	Barcelona-Espanha	-	50,00	1.561	61	1.500	60	1.467	(28)	(28)	30	0

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

## Anexo 3 – PARTICIPAÇÕES EM SOCIEDADES ASSOCIADAS

(Milhares de euros)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	DOMICÍLIO	% PARTICIPAÇÃO		ATIVO	PASSIVO	RECEITAS ORDINÁRIAS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO DIRETA (LÍQUIDO)	DIVIDENDOS ACUMULADOS PELA PARTICIPAÇÃO TOTAL
			DIRETA	TOTAL									
Brilliance-Bea Auto Finance Co., L.T.D. (1)	Financiamento de automóveis	China	-	22,5%	3.844.406	2.115.681	182.083	1.600.000	128.254	472	472	30.430	0
Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L.	Entidade de pagamento	Madrid-Espanha	-	20,0%	1.284.042	787.077	629.434	4.857	383.773	108.336	108.336	296.588	20.976
Global Payments – Caixa Acquisition Corporation S.A.R.L.	Sistemas de pagamento	Luxemburgo	-	45,2%	42.763	110	0	14	42.713	(74)	(74)	14.803	0
Global Payments Moneytopay, EDE, S.L.	Entidade de pagamento	Madrid-Espanha	-	49,0%	185.995	156.758	19.941	1.367	21.983	5.888	5.888	18.440	3.450
Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.	Formas de pagamento	Madrid-Espanha	-	24,9%	155.184	67.833	183.967	5.815	74.035	7.501	7.501	33.950	0
Servired, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A.	Formas de pagamento	Madrid-Espanha	-	41,2%	74.478	47.542	4.533	16.372	10.655	(91)	(91)	11.113	0
Sistema de Tarjetas y Medios de Pago, S.A.	Formas de pagamento	Madrid-Espanha	-	20,6%	394.501	385.632	9.815	240	4.874	3.756	3.756	831	0
Bizum, S.L.	Entidade de pagamento	Madrid-Espanha	-	24,0%	21.426	12.840	52.777	2.346	3.322	2.918	2.918	1.732	0
Zone2Boost, S.L.	Holding para aquisição de negócios	Barcelona-Espanha	-	40,0%	2.971	37	130	3	3.564	(633)	(633)	1.943	0

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

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